

**ANALISIS KOMPETENSI PUSTAKAWAN DALAM MENUNJANG  
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP PEMUSTAKA  
DI DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN  
PROVINSI SULAWESI SELATAN**



**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Meraih Gelar Sarjana Ilmu  
Perpustakaan (S.I.P) pada Jurusan Ilmu Perpustakaan  
Fakultas Adab dan Humaniora  
UIN Alauddin Makassar**

**Oleh:**

**HASNIA  
40400116053**

**FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ALAUDDIN MAKASSAR  
2020**

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Mahasiswa yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Hasnia

NIM : 40400116053

Tempat/Tanggal lahir : Ciniayo/ 29 Desember 1997

Jurusan : Ilmu Perpustakaan

Fakultas : Adab dan Humaniora

Alamat : Canrege

Judul : Analisis Kompetensi Pustakawan dalam Menunjang Kualitas Pelayanan Terhadap Pemustaka Di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan.

Dengan penuh kesadaran penyusun menyatakan yang sebenarnya bahwa skripsi ini benar adalah hasil karya penyusun sendiri. Jika dikemudian hari terbukti bahwa skripsi ini merupakan duplikasi, tiruan, plagiat atau dibuat oleh orang lain, sebagian atau seluruhnya, maka skripsi dan gelar yang diperoleh batal demi hukum.

Gowa, **13 Agustus** 2020

Penyusun



**Hasnia**

**NIM: 40400116053**

## PERSETUJUAN PEMBIMBING

Pembimbing penulisan skripsi Saudara, Nama: **Hasnia** NIM: **40400116053**, Mahasiswa Jurusan Ilmu Perpustakaan pada Fakultas Adab dan Humaniora Universitas Islam Negeri Makassar, setelah dengan seksama meneliti dan mengoreksi skripsi yang bersangkutan dengan judul **“Analisis Kompetensi Pustakawan dalam Menunjang Kualitas Pelayanan terhadap Pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan”**. Memandang bahwa skripsi telah memenuhi syarat-syarat ilmiah dan dapat disetujui untuk diajukan ke sidang *munaqasyah*.

Demikian Persetujuan ini diberikan untuk diproses lebih lanjut.

Pembimbing I



Dr. Andi Miswar, S.Ag., M. Ag  
NIP. 19700804199903 2 2002

Pembimbing II



Marni, S.IP., M.IP

## PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi yang berjudul “Analisis kompetensi pustakawan dalam menunjang kualitas pelayanan terhadap pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan” disusun oleh Hasnia, NIM: 40400116053, Mahasiswa jurusan Ilmu Perpustakaan pada Fakultas Adab dan Humaniora Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar telah diuji dan dipertahankan dalam siding *Munaqasyah* yang diselenggarakan pada tahun 2020, dinyatakan telah dapat diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Perpustakaan (S.I.P) dengan beberapa perbaikan.

Gowa,

2020

### DEWAN PENGUJI

Ketua	: Dr. Andi. Ibrahim, S.Ag., S.S., M.Pd (.....)
Sekretaris	: Ramadayanti, S.IP., M. Hum (.....)
Munaqisy I	: Nurlidiawati, S.Ag., M.Pd (.....)
Munaqisy II	: Ayu Trysnawati, S.IP., M.IP (.....)
Pembimbing I	: Dr. Andi Miswar, S.Ag., M.Ag (.....)
Pembimbing II	: Marni, S.IP., M.IP (.....)

Diketahui oleh

Dekan Fakultas Adab dan Humaniora  
UIN Alauddin Makassar

Dr. Hasyim Haddade., S.Ag., M.Ag.  
NIP: 19750505 200112 1 001

## KATA PENGANTAR

Sebuah kebahagiaan bagi penyusun atas terselesaikannya skripsi ini, di mana kebahagiaan tersebut terlimpahkan pada rasa syukur ke hadirat Allah azza wajalla atas limpahan rahmat dan nikmat-Nya sehingga penyusun dapat merampungkan skripsi ini. Selawat dan salam senantiasa tercurahkan kepada Baginda Rasulullah Muhammad SAW, keluarga, sahabat dan orang-orang yang senantiasa berpegang teguh di jalannya. Skripsi dengan judul **“Analisis Kompetensi Pustakawan Dalam Menunjang Kualitas Pelayanan terhadap Pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan”** disusun dalam rangka memenuhi persyaratan akademis guna memperoleh gelar Sarjana Ilmu Perpustakaan, Fakultas Adab dan Humaniora, Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar.

Penyusun menyadari bahwa dalam proses penyusunan skripsi ini banyak mendapatkan dorongan, bimbingan dan bantuan, baik moral maupun material dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penyusun ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada pihak-pihak atas bantuan yang diberikan sehingga penyusun dapat menyelesaikan skripsi ini.

Secara istimewa penyusun menyampaikan ucapan rasa terima kasih yang besar dan tulus kepada ayahanda Jafar dan ibunda Hanipa tercinta yang telah melahirkan, mengasuh, mendoakan dan mendidik hingga saat ini dan yang telah mencurahkan kasih sayang dan telah bersusah payah membiayai pendidikan peneliti sejak pendidikan dasar hingga perguruan tinggi. Tidak lupa pula kepada saudara kandung yang telah memberikan banyak dukungan selama ini hingga peneliti menjejak posisi sarjana saat ini.

Dalam penyusunan dan penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penyusun dengan senang hati menyampaikan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. H. Hamdan Juhannis, MA., Rektor UIN Alauddin Makassar beserta Wakil Rektor I Prof. Dr. Mardan, M.Ag, Wakil Rektor II Dr. Wahyuddin Naro, Wakil Rektor III Prof. Dr. Darussalam dan Wakil Rektor IV Dr. Kamaluddin Abu Nawas M.Ag.
2. Dr. Hasyim Haddade, M.Ag., Wakil Dekan Bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga Dr. Andi Ibrahim, S.Ag., S.S., M.Pd., Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum Perencanaan dan Keuangan Dr. Firdaus, M.Ag., dan Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Kerja sama H. Muhammad Nur Akbar Rasyid, M.Pd., M.Ed., Ph.D., Fakultas Adab dan Humaniora UIN Alauddin Makassar.
3. Irvan Mulyadi, S.Ag., S.S., M.A., Ketua Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Touku Umar, S.Hum., M.IP., sebagai Sekretaris Jurusan Ilmu Perpustakaan.
4. Dr. Andi Miswar, S.Ag., M.Ag sebagai pembimbing I dan Marni S.IP., M.IP sebagai pembimbing II yang banyak meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, petunjuk, nasihat dan motivasi hingga terselesaikannya skripsi ini.
5. Nurlidiawati, S.Ag., M.Ag sebagai penguji I dan Ayu Tysnawati, S.IP., M.IP sebagai penguji II. Yang telah memberikan arahan, masukan, kritik dan saran kepada penyusun untuk kesempurnaan skripsi ini.
6. Para Dosen Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Alauddin Makassar dengan segala jerih payah dan ketulusan membimbing dan memandu perkuliahan sehingga dapat memperluas wawasan keilmuan penyusun.

7. Para Staf Tata Usaha di lingkungan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Alauddin Makassar yang telah banyak membantu penyusun dalam penyelesaian administrasi selama perkuliahan dan penyelesaian skripsi ini.
8. Kepala Perpustakaan dan segenap staf Perpustakaan UPT UIN Alauddin yang telah menyiapkan literatur sebagai referensi.
9. Staf perpustakaan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan yang telah memberikan izin tempat dan waktu untuk melakukan penelitian skripsi ini dan juga data-data penelitian yang dibutuhkan oleh peneliti.
10. Kepada teman-teman terdekat seperjuangan skripsi Yasmin, Husneni Nurul Chasana, Ade Nurfadila, Risna Suhaima, Sri Wahyu, Kasmawati, Lisdiana Amina Sari Rikki, dan masih banyak lagi yang selama ini memberikan dorongan dalam pengerjaan skripsi dan semangat demi lancarnya penyusunan skripsi ini.
11. Kepada teman-teman KKN Desa Baturappe angkatan 61 UIN Alauddin Makassar, yang luar biasa (Andi Wawo Warah, Nur Abdi Faturrachman, Jumiaty, Erni, Hartina, Qurana). Terima kasih atas segala pengalaman barunya selama di posko KKN, cerita keseruan yang terukir selama 45 hari begitu membekas dalam diri dan hingga pada akhir perjalanan di kampus masih tetap memberikan semangat yang luar biasa.
12. Kepada Keluarga besar Ilmu Perpustakaan angkatan 2016 yang tidak dapat penyusun sebutkan satu persatu, terima kasih atas segala kenangan yang telah menjadi bagian dari perjuangan hidup kita saat ini dan yang akan datang. Tetap jaga rasa kekeluargaan di jurusan ilmu perpustakaan.

Atas segala bantuan dari berbagai pihak penyusun yang telah menghantarkan doa kepada Allah SWT. semoga diberikan balasan yang setimpal. Sebagai manusia biasa, penyusun menyadari bahwa penulisan ini masih jauh dari kesempurnaan. Olehnya itu, segala kritik dan saran tetap penyusun nantikan untuk kesempurnaan

dalam penulisan selanjutnya. Semoga karya ini bernilai ibadah disisi Allah SWT. dapat memberikan ilmu pengetahuan khususnya dibidang ilmu perpustakaan bagi pembaca pada umumnya dan penulis pada khususnya. Aamiin

Gowa, 13 Agustus 2020

Penyusun



**Hasnia**

**NIM: 40400115053**



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
**ALAUDDIN**  
M A K A S S A R



## DAFTAR ISI

<b>JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....</b>	<b>ii</b>
<b>PERSETUJUAN PEMBIMBING .....</b>	<b>iii</b>
<b>PENGESAHAN SKRIPSI .....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>v-viii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>ix-x</b>
<b>ABSTRAK . .....</b>	<b>xi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1-7</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan masalah .....	3
C. Kajian Pustaka .....	4
D. Fokus Penelitian dan Deskripsi Fokus.....	6
E. Tujuan Penelitian.....	6
F. Manfaat Penelitian.....	7
<b>BAB II TINJAUAN TEORETIS.....</b>	<b>8-23</b>
A. Kompetensi .....	8
1. Definisi Kompetensi .....	8
2. Pustakawan.....	9
3. Tujuan peningkatan kompetensi pustakawan.....	11
4. Standar kompetensi pustakawan yang harus dimiliki.....	13
B. Kualitas pelayanan terhadap pemustaka.....	14
1. Pengertian kualitas pelayanan.....	14
2. Jenis-jenis layanan perpustakaan .....	16
3. Indikator kualitas pelayanan .....	18
4. Kepuasan pemustaka terhadap pelayanan.....	19

C. Integrasi Keislaman .....	21
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>25-40</b>
A. Jenis Penelitian.....	25
B. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	25
1. Gambaran umum Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan .....	25
2. Struktural Organisasi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan .....	36
C. Sumber Data.....	37
D. Metode Pengumpulan Data.....	37
E. Instrumen Penelitian .....	39
F. Teknik Pengolahan dan Analisis Data.....	40
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>42-58</b>
A. Kinerja Pustakawan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan Berdasarkan Kompetensi yang Dimiliki.....	43
B. Standar Kompetensi Pustakawan yang Perlu Dimiliki Oleh Pustakawan dalam Menunjang Kualitas Pelayanan Terhadap Pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan .....	52
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>59-61</b>
A. Kesimpulan .....	56
B. Saran .....	61
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>62</b>
<b>LAMPIRAN</b>	
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b>	

## ABSTRAK

**Nama : Hasnia**

**Nim : 40400116053**

**Jurusan : Ilmu Perpustakaan**

**Judul Skripsi : Analisis kompetensi pustakawan dalam menunjang kualitas pelayanan pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan**

---

Skripsi ini membahas mengenai kemampuan pustakawan dalam memberikan kualitas pelayanan terhadap pemustaka yang sangat berpengaruh terhadap perkembangan perpustakaan. Dalam kasus ini di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan. Rumusan Masalah dalam penelitian ini adalah; 1) Bagaimana kinerja pustakawan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan berdasarkan kompetensi yang dimiliki ?, 2) Bagaimana Standar Kompetensi Pustakawan yang perlu dimiliki oleh Pustakawan dalam menunjang kualitas pelayanan terhadap pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan?.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kompetensi yang perlu dimiliki pustakawan dalam meningkatkan kinerja sebagai penunjang kualitas pelayanan terhadap pemustaka. Serta untuk mengetahui Standar kompetensi yang harus dimiliki pustakawan dalam menunjang kualitas pelayanan terhadap pemustaka.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif yang menggunakan pendekatan dengan menggunakan metode kualitatif yaitu peneliti berusaha untuk menggali data selengkap mungkin di lapangan yang berupa proses wawancara serta literatur lainnya yang mendukung terhadap penulisan skripsi ini.

Hasil penelitian ini memberikan gambaran dan pemahaman bahwa kinerja pustakawan dipengaruhi oleh kompetensi yang dimiliki pustakawan yang dapat dilihat dari: a) pendidikan; b) keserasian antara umur, lama kerja dengan kompetensi; c) serta pemberian penghargaan terhadap pustakawan. Adapun standar kompetensi yang perlu dimiliki pustakawan guna meningkatkan kualitas pelayanan terhadap pemustaka diatur oleh SKKNI yang dibuat oleh Kementrian Ketenagakerjaan yang meliputi: a) kompetensi umum; b) kompetensi inti; c) kompetensi khusus.

**Kata Kunci:** Kompetensi Pustakawan, Pelayanan Pemustaka, Standar Kompetensi Pustakawan

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### ***A. Latar Belakang Masalah***

Perpustakaan sangat berperan penting dalam meningkatkan pola pikir masyarakat. Maka dari itu, meningkatkan kualitas layanan sebagai salah satu hal yang dapat berpengaruh dalam perpustakaan salah satu penilaiannya yaitu dengan melihat kinerja pustakawan. Layanan perpustakaan merupakan kelanjutan dari kegiatan pengadaan dan pengolahan bahan perpustakaan yaitu setelah bahan pustaka selesai di olah. Maka dari itu profesi seorang pustakawan adalah kegiatan dalam menyediakan bahan pustaka/koleksi perpustakaan.

Agar dapat menjamin terwujudnya kebutuhan pemustaka, pustakawan harus memiliki kompetensi. Berdasarkan perkembangannya seorang pustakawan harus kompeten di bidang perpustakaan melalui suatu kegiatan pendidikan dan atau pelatihan agar seseorang pustakawan di kenal bukan hanya sebagai seorang pengelola perpustakaan melainkan di kenal sebagai suatu profesi jabatan yang fungsional.

Saat ini dalam mewujudkan kualitas pelayanan perpustakaan banyak di bantu oleh teknologi informasi salah satunya yaitu otomasi perpustakaan yang dapat mempermudah pemustaka dalam mengakses informasi dan juga dapat mempermudah pustakawan dalam mengelola perpustakaan. Salah satu penerapan pelayanan teknologi informasi adalah aplikasi OPAC (*Online Public Access Catalog*) yang merupakan sistem catalog yang dapat mempermudah pemustaka dalam menemukan

informasi mengenai bahan pustaka yang di cari seperti informasi tentang bibliografi dan catatan umum bahan pustaka tersebut yang terhubung langsung dengan layanan sirkulasi. Dalam UU NO. 43 tahun 2007 pasal 1 mengemukakan bahwa perpustakaan merupakan institusi guna memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi para pemustaka. Serta merupakan pengelola koleksi karya tulis, karya cetak dan/ karya rekam secara profesional dengan sistem yang baku. (Fera Amalia, 2017)

Sedangkan pengertian pustakawan menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara adalah sebagai pelaksana penyelenggaraan tugas utama kepastakawanan pada unit-unit perpustakaan, dokumentasi, dan informasi pada instansi pemerintah yang berkedudukan sebagai pejabat fungsional. Karier jabatan fungsional pustakawan adalah adanya jenjang jabatan yang sesuai dengan KEPMENPAN nomor 132 Tahun 2002 yang terdiri dari dua, yaitu: a) jabatan pustakawan ahli; b) jabatan pustakawan terampil. Jabatan pustakawan ahli adalah jabatan pustakawan yang disandang oleh seseorang pejabat fungsional pustakawan dengan kualifikasi ijazah S1 pepusdokinfo atau S1 bidang lain yang telah disetarakan.

Era ini perkembangan perpustakaan sangatlah pesat karena dapat menunjukkan bahwa peran perpustakaan bukan sekedar hanya sebagai wadah penyimpanan buku-buku, melainkan juga mempunyai peran menjadi tempat untuk mengumpulkan, memelihara, dan mengembangkan semua ilmu pengetahuan serta dapat memudahkan pemustaka dalam pencarian informasi.

Maka dari itu dapat di lihat bahwa kompetensi adalah sebuah modal ketika melaksanakan tugasnya sebagai seorang pustakawan dan merupakan suatu hal yang melekat dan harus dimiliki dalam diri seorang pustakawan. Dinas perpustakaan dan kearsipan provinsi Sulawesi selatan adalah salah satu perpustakaan yang bersifat umum yang mempunyai kewajiban memenuhi kebutuhan pemustaka berupa informasi bagi masyarakat provinsi Sulawesi selatan. Serta memberikan layanan yang terbaik terhadap pemustaka guna memenuhi harapan pemustaka didalamnya.

Berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan peneliti di tempat penelitian, perpustakaan provinsi Sulawesi Selatan dikatakan sudah bagus dengan adanya beberapa layanan yang tersedia serta telah memiliki banyak pustakawan fungsional sehingga bisa dikatakan pustakawan dapat memberikan pelayanan dengan maksimal berdasarkan kompetensi yang dimiliki pustakawan. Maka dari itu peneliti penasaran dengan bagaimana upaya pustakawan memanfaatkan kompetensi yang dimiliki sebagai penunjang kualitas pelayanan terhadap pemustaka. Dengan demikian peneliti tertarik mengambil judul **“Analisis kompetensi pustakawan dalam menunjang kualitas pelayanan terhadap pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan.**

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah peneliti kemukakan di atas, adapun permasalahan yang akan penulis angkat, yaitu:

1. Bagaimana kinerja pustakawan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan berdasarkan kompetensi yang dimiliki ?

2. Bagaimana standar kompetensi pustakawan yang perlu dimiliki oleh pustakawan dalam menunjang kualitas pelayanan terhadap pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan?

### **C. Kajian Pustaka**

Dalam penelitian ini penulis meneliti tentang analisis kompetensi pustakawan dalam menunjang kualitas pelayanan terhadap pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan terdapat beberapa referensi yang dikemukakan oleh penulis, yaitu:

1. Jurnal dengan judul “*Standar Kompetensi sebagai Instrumen Asesmen Jabatan Fungsional Pustakawan*” yang ditulis oleh Amrullah Hasbana jurnal Al-Maktabah, Vol. 16, Desember 2017 yang menjelaskan tentang apa-apa saja standar kompetensi untuk seorang pustakawan.
2. Jurnal dengan judul “*Kompetensi yang harus dimiliki seorang pustakawan (Pengelola Perpustakaan)*” yang ditulis oleh Muhammad Riandy Arsin Siregar jurnal Iqra’, Vol. 09 No.02, Oktober 2015. Jurnal ini menjelaskan tentang kompetensi yang harus dimiliki seorang pustakawan.
3. *Antologi Kepustakawanan Indonesia* oleh Blasius Sudarsono tahun 2006 tentang ada dua jenis kompetensi profesional dan kompetensi personal. Yang dimaksud kompetensi profesional menyangkut pengetahuan yang dimiliki pustakawan khusus dalam bidang sumber daya informasi, akses informasi, teknologi informasi, manajemen dan riset, serta kemampuan untuk menggunakan bidang pengetahuan sebagai basis dalam memberikan pelayanan perpustakaan dan

informasi. Sedangkan kompetensi personal adalah keterampilan atau keahlian, sikap dan nilai yang memungkinkan pustakawan bekerja secara efisien, menjadi komunikator yang baik, memusatkan perhatian pada semangat belajar sepanjang karirnya, dapat mendemostrasikan nilai tambah atas karyanya, dan selalu dapat bertahan dalam dunia kerja yang baru.

4. *Peran IPI dalam meningkatkan kompetensi pustakawan menuju sertifikasi.* yang di susun oleh Ikatan Pustakawan Indonesia. Jakarta: Sagung Seto, 2013. Buku ini menjelaskan tentang pernyataan Dalam RPP tentang Standar Nasional Perpustakaan Bab V Standar Tenaga: Pustakawan pada pasal 25: Bagian Kedua mengemukakan bahwa dengan memanfaatkan beragam basis data, fasilitas jaringan telekomunikasi serta kerjasama antar perpustakaan maupun lembaga lainnya pustakawan bertugas untuk memberikan informasi yang cocok dan tepat waktu bagi pihak yang memerlukan dengan memberikan bimbingan akses pada sumber daya informasi, baik yang berada didalam perpustakaan tempat dia bekerja maupun diluar perpustakaan.
5. Skripsi dengan judul *Kompetensi Pustakawan Di Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan* oleh Fera Amalia tahun 2017

Berdasarkan uraian di atas maka perbedaan penelitian yang dilakukan oleh peneliti sebelumnya yaitu peneliti menganalisis kompetensi yang dimiliki pustakawan dalam menunjang kualitas pelayanan terhadap pemustaka sedangkan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Fera Amalia adalah kompetensi pustakawan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sumatera Selatan.



#### ***D. Fokus Penelitian dan Deskripsi Fokus***

1. Fokus penelitian adalah batasan masalah yang berisi pokok masalah yang masih bersifat umum. Berdasarkan rumusan masalah di atas maka peneliti memfokuskan pada kualitas pelayanan dan kompetensi pustakawan yang dimiliki pustakawan Dinas perpustakaan dan kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan.
2. Deskripsi Fokus

Penulis akan melakukan penelitian ini di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan. Adapun penelitian yang akan dilakukan oleh penulis yaitu tentang pelayanan yang tersedia di perpustakaan provinsi Sulawesi selatan. Karena perpustakaan provinsi Sulawesi selatan merupakan perpustakaan yang bersifat umum di mana penggunanya merupakan masyarakat Provinsi Sulawesi Selatan baik masih anak-anak hingga lanjut usia. Maka dari itu, pelayanan prima wajib diberikan pustakawan agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pemustaka. Adapun fokus penelitian ini adalah bagaimana kinerja pustakawan berdasarkan kompetensi yang dimiliki sebagai penunjang peningkatan kualitas terhadap pelayanan.

#### ***E. Tujuan penelitian***

Secara umum tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui kinerja pustakawan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan berdasarkan kompetensi yang dimiliki

2. Untuk mengetahui standar kompetensi yang diperlukan oleh pustakawan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan dalam melayani pemustaka.

#### **F. *Manfaat penelitian***

Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

##### **1. Manfaat Teoretis**

Dalam penelitian ini dapat diketahui kinerja pustakawan sebagai penunjang kualitas pelayanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan.

Untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan studi Ilmu Perpustakaan dalam program strata satu (SI) Fakultas Adab dan Humaniora. Serta sebagai bahan acuan yang menjadi perbandingan dalam penelitian selanjutnya.

##### **2. Manfaat Praktis.**

Berdasarkan penelitian ini peneliti berharap hasil penelitian ini dipergunakan sebagai acuan untuk mengetahui bagaimana kinerja pustakawan sebagai penunjang kualitas pelayanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan.

Sebagai rintisan penelitian dalam rangka penelitian yang berkaitan dengan pustakawan professional khususnya sebagai penunjang kualitas pelayanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan.

Peneliti mengharapakan dari hasil penelitian ini sedikitnya dapat membantu di dalam upaya untuk lebih memanfaatkan pustakawan dan perpustakaan semaksimal mungkin.

## BAB II

### TINJAUAN TEORETIS

#### *A. Kompetensi Pustakawan*

##### **1. Definisi kompetensi**

Beberapa ahli mendefinisikan kompetensi diantaranya adalah Saleh (2004:2), “Kompetensi sebagai pengetahuan, dan keterampilan yang dituntut untuk melaksanakan dan atau menunjang pelaksanaan pekerjaan, yang merupakan dasar bagi penciptaan nilai dalam suatu organisasi”. Selanjutnya menurut Rumani (2008:16), “Kompetensi diartikan sebagai tolok ukur guna mengetahui sejauh mana kemampuan seseorang menggunakan pengetahuan dan skill atau kemampuannya”. Dan kompetensi merupakan perpaduan antara pengetahuan, sikap dan keterampilan (Lasa Hs, 2009:177).

Kompetensi adalah kemampuan seseorang untuk melaksanakan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas pengetahuan (*knowledge*), keterampilan (*skill*), dan sikap (*attitude*) (Siregar, 2015).

Menurut Blasius Sudarsono dalam bukunya (2006:150) ada dua jenis kompetensi profesional dan kompetensi personal. Yang dimaksud kompetensi profesional menyangkut pengetahuan yang dimiliki pustakawan khusus dalam bidang sumberdaya informasi, akses informasi, teknologi informasi, manajemen dan riset, serta kemampuan untuk menggunakan bidang pengetahuan sebagai basis dalam memberikan layanan perpustakaan dan informasi. Sedangkan kompetensi personal adalah keterampilan atau keahlian, sikap dan nilai yang memungkinkan pustakawan bekerja secara efisien, menjadi komunikator yang baik, memusatkan perhatian pada

semangat belajar sepanjang kariernya, dapat mendemostrasikan nilai tambah atas karyanya, dan selalu dapat bertahan dalam dunia kerja yang baru.

Kompetensi pustakawan sendiri merupakan kemampuan yang dimiliki seorang pustakawan dalam menjalankan tugas atau kerjanya di perpustakaan. Dengan adanya kompetensi yang dimiliki oleh pustakawan akan menjamin terwujudnya layanan yang bermutu. Oleh karena itu untuk menjadi pustakawan harus ada persyaratan minimal yang dimiliki dan sesudah menjadi pustakawan harus berupaya meningkatkan kompetensi tersebut. Kompetensi pustakawan harus selalu ditingkatkan secara berkelanjutan (Siregar, 2015)

Kompetensi pustakawan dalam menggunakan teknologi informasi ini harus memahami standar-standar dalam pencarian informasi melalui media yang terhubung ke internet, pustakawan pun harus terus berlatih dan belajar terus-menerus untuk menghasilkan kebutuhan informasi yang sesuai atau spesifik dengan yang diinginkan pemustaka. (Sudarsono, 2006:153).

## 2. Pustakawan

Dalam Kode etik Ikatan Pustakawan Indonesia mengemukakan bahwa sesuai dengan tugas lembaga induknya berdasarkan ilmu perpustakaan, dokumentasi dan informasi yang dimiliki melalui pendidikan, pustakawan adalah seseorang yang melaksanakan kegiatan perpustakaan dengan jalan memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pada buku Ikatan Pustakawan Indonesia (2013:48) menyatakan bahwa Dalam RPP tentang Standar Nasional Perpustakaan Bab V Standar Tenaga: Pustakawan pada pasal 25: Bagian Kedua mengemukakan bahwa dengan memanfaatkan beragam basis data, fasilitas jaringan telekomunikasi serta kerjasama antar perpustakaan maupun lembaga lainnya pustakawan bertugas untuk memberikan

informasi yang cocok dan tepat waktu bagi pihak yang memerlukan dengan memberikan bimbingan akses pada sumber daya informasi, baik yang berada didalam perpustakaan tempat dia bekerja maupun diluar perpustakaan.

Berdasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 9 tahun 2014 pasal 1, disebutkan bahwa: 1) Jabatan Fungsional Pustakawan adalah jabatan yang mempunyai ruang lingkup, tugas, tanggung jawab, wewenang dan hak untuk melaksanakan kegiatan kepustakawanan; 2) Pustakawan adalah Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang diberi tugas, tanggung jawab, wewenang dan hak untuk melaksanakan kegiatan kepustakawanan; 3) Kepustakawanan adalah kegiatan ilmiah dan professional yang meliputi pengelolaan perpustakaan, pelayanan perpustakaan, dan pengembangan sistem kepustakawanan; 4) pengelolaan perpustakaan adalah kegiatan yang meliputi perencanaan, monitoring dan evaluasi penyelenggaraan kegiatan perpustakaan; sedangkan dalam Pasal 3, disebutkan bahwa Pustakawan merupakan pejabat fungsional yang mempunyai kedudukan sebagai pelaksana atau penyelenggara tugas kepustakawanan di instansi pemerintah pada unit unit perpustakaan, dokumentasi dan informasi. Dan pada Pasal 7 disebutkan bahwa pejabat fungsional pustakawan mempunyai tugas pokok terbagi atas 2 yakni; **pustakawan tingkat terampil (Pustakawan Pelaksana, pelaksana lanjutan dan pustakawan penyelia)** bertugas dalam pengorganisasian dan pendayagunaan koleksi bahan pustaka/sumber informasi, pemasyarakatan perpustakaan, dokumentasi dan informasi, dan **pustakawan tingkat ahli (Pustakawan Pertama, Muda, Madya dan pustakawan Utama)** bertugas dalam pengkajian pengembangan perpustakaan, dokumentasi dan informasi serta pengorganisasian dan pendayagunaan koleksi bahan pustaka/sumber informasi, pemasyarakatan perpustakaan, dokumentasi dan informasi.

Untuk dapat melaksanakan atau fungsi baru tersebut pustakawan perlu memiliki kemampuan khusus. Dewan Direktur Special Libraries Association (SLA) dalam sidang tahunan 1996 membahas laporan tentang kompetensi pustakawan memasuki abad 21. Ada dua jenis kompetensi yang dimaksudkan oleh SLA yaitu kompetensi profesional dan kompetensi personal. (Sudarsono, 2006).

Dalam UU No. 43 Tahun 2007 mengemukakan bahwa pustakawan merupakan seseorang yang memiliki kompetensi untuk melaksanakan pengelolaan dan pelayanan perpustakaan yang diperoleh dari pendidikan dan atau pelatihan serta mempunyai tugas dan tanggung jawab (Nora junita azmar, 2015:223).

Untuk memperkuat seluruh definisi di atas dapat dilihat dari peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 43 tahun 2007 tentang Perpustakaan Pasal 32 ayat 3 menyebutkan bahwa tugas pokok Pustakawan, tenaga teknis perpustakaan, tenaga ahli dalam bidang perpustakaan, dan kepala perpustakaan yakni memiliki kualifikasi dan atau kompetensi. Pada Pasal 34 disebutkan bahwa (1) kompetensi profesional dan kompetensi personal adalah kompetensi yang perlu dimiliki oleh pustakawan, (2) yang dimaksud Kompetensi Profesional dalam ayat 1 mencakup aspek pengetahuan, keahlian dan sikap kerja (3) maksud dari Kompetensi personal dalam ayat 1 mencakup aspek kepribadian dan interaksi sosial.

### **3. Tujuan Peningkatan Kompetensi Pustakawan**

Suatu kompetensi bagi pustakawan pasti memiliki suatu tujuan. Hal tersebut dijelaskan oleh Departemen pendidikan Nasional Indonesia Ri Direktorat Pendidikan Tinggi, tujuan kompetensi pustakawan adalah menciptakan dan meningkatkan kinerja seseorang dalam mencapai standar yang ditetapkan oleh perpustakaan maupun

lembaga sehingga pekerjaan dapat terselesaikan dengan baik secara efektif dan efisien. Dengan demikian tujuan kompetensi pustakawan tidak hanya membuat pustakawan dalam melaksanakan tugas dan kewajibannya tetapi berpengaruh terhadap kegiatan-kegiatan baik dalam segi fisik maupun teknis di perpustakaan dengan kemampuan yang dimiliki oleh masing-masing pustakawan.

Tujuan adanya standar kompetensi pustakawan adalah sebagai jaminan pemberian layanan prima terhadap pemustaka, menciptakan suasana perpustakaan yang kondusif, memberikan keteladanan dan menjaga nama baik lembaga dan kedudukannya sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya.

Kompetensi yang dimiliki oleh suatu profesi, termasuk profesi pustakawan harus selalu dipelihara dan ditingkatkan. Tujuan peningkatan kompetensi pustakawan adalah :

a. Mengikuti perkembangan zaman

Seiring dengan perkembangan zaman pustakawan dituntut meningkatkan kinerja dan kompetensinya. Pustakawan harus memiliki standar kompetensi yang baik. Dengan begitu kualitasnya menjadi baik pula. Standar kompetensi diperlukan agar dapat berperan sesuai dengan tuntutan kebutuhan dan perkembangan zaman.

b. Meningkatkan kemajuan di bidang Ilmu Pengetahuan dan Teknologi

Kemajuan di bidang teknologi saat ini mengakibatkan perubahan teknologi yang digunakan oleh masyarakat maupun pustakawan. Oleh karena itu pustakawan dituntut untuk terus meningkatkan kompetensinya dengan cara meningkatkan kemampuan, ketrampilan, pengetahuan di bidang ilmu pengetahuan dan teknologi.

- c. Memenangkan persaingan dan mengantisipasi perdagangan bebas.

Peningkatan kompetensi pustakawan diperlukan untuk memenangkan persaingan dan mengantisipasi perdagangan bebas. Dengan adanya peningkatan itu, diharapkan peluang pekerjaan baru dilingkungan perpustakaan di negara kita, tidak diisi oleh tenaga dari luar, tetapi diisi oleh tenaga pustakawan kita sendiri.

- d. Meningkatkan profesionalisme pustakawan

Profesionalisme merupakan suatu paham yang menciptakan dilakukannya kegiatan kerja tertentu dalam masyarakat, berbekalkan keahlian yang tinggi dan berdasar rasa keterpanggilan, serta ikrar untuk menerima panggilan tersebut, untuk dengan semangat pengabdian selalu siap memberikan pertolongan kepada sesama yang dirundung kesulitan ditengah gelapnya kehidupan (Wignyosubroto, 1999). Dengan demikian seorang profesional harus memiliki profesi tertentu yang diperoleh melalui proses pendidikan maupun pelatihan khusus, ada keterpanggilan profesi dalam melakukan kegiatan kerja.

#### **4. Standar Kompetensi Pustakawan yang Harus Dimiliki**

Standar Kompetensi, pemerintah telah membuat sebuah standar kompetensi kerja Nasional di bidang Perpustakaan yang diselenggarakan dan dibuat oleh Perpustakaan Nasional pada Tahun 2011 yang sebelumnya belum pernah ada standar khusus dan alat ukur mengenai kompetensi pustakawan di Indonesia (Thoyyibah).

Standar kompetensi adalah norma, teknis dan pengakuan melakukan jasa profesi. Standar kompetensi dapat berguna sebagai tolak ukur keberhasilan kinerja anggota profesi, sebagai pembeda tanggung jawab profesi antara pekerja profesional



dan pekerja non-profesional serta sebagai sarana untuk melindungi konsumen terutama para pemakai jasa profesi (Siregar, 2015)

Dalam SKKNI pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja diwujudkan dalam tiga kelompok unit kompetensi, yaitu kelompok kompetensi umum, kelompok kompetensi inti dan kelompok kompetensi khusus. (Nurmalina, 2015)

1. Kelompok kompetensi umum

Kompetensi umum ialah kompetensi dasar yang harus dimiliki oleh setiap pustakawan, diperlukan untuk melakukan tugas-tugas perpustakaan, meliputi: 1) mengoperasikan komputer tingkat dasar, 2) menyusun rencana kerja perpustakaan, 3) membuat Laporan kerja perpustakaan.

2. Kelompok kompetensi inti

Kompetensi inti merupakan kompetensi fungsional yang harus dimiliki oleh pustakawan untuk menjalankan tugas-tugas di perpustakaan. Kompetensi ini mencakup kompetensi yang dibutuhkan guna mengerjakan tugas inti dan wajib dikuasai oleh pustakawan. Seperti: melakukan seleksi bahan pustaka, melakukan pengadaan bahan pustaka, pengatalogan, klasifikasi.

3. Kelompok kompetensi khusus

Kelompok kompetensi khusus merupakan kompetensi tingkat lanjut yang bersifat spesifik, seperti: melakukan perbaikan bahan perpustakaan, merancang tata ruang dan perabot perpustakaan.

Sedangkan Standar Kompetensi Pustakawan menurut Hermawan dan Zee (2006:179) ialah kriteria minimal kompetensi pustakawan yang dikeluarkan oleh organisasi profesi. Standar kompetensi pustakawan berisi norma-norma, teknis

kemampuan dan pembakuan dalam upaya peningkatan kualitas layanan. Standar kompetensi pustakawan dapat dijadikan kritearia minimal tentang kompetensi pustakawan Indonesia yang berlaku di wilayah NKRI dan standar kompetensi pustakawan dapat dijadikan tolak ukur untuk acuan penilaian kualitas pustakawan dalam bentuk formulasi dari komitmen atau janji pustakawan kepada masyarakat.

Dengan kata lain standar kompetensi pustakawan adalah dokumen yang berisi komitmen dan jaminan kualitas pustakawan sebagai pelayan informasi yang terdapat berbagai jenis bahan pustaka.

## ***B. Kualitas Pelayanan Terhadap Pemustaka***

### **1. Pengertian pelayanan**

Layanan merupakan tolok ukur bagi keberhasilan kerja suatu perusahaan/instansi/organisasi yang berorientasi kepada kepuasan pelanggan dengan cara memberikan jasanya kepada pelanggan/penggunanya dan dalam ruang lingkup perpustakaan disebut sebagai pemustaka. Pelayanan akan diberikan secara prima sehingga harapannya pengguna jasa akan merasa puas terhadap jasa yang telah diterimanya. Mengingat pelayanan harus diberikan secara prima, dimana pelayanan prima itu adalah suatu layanan dengan standar kualitas yang tinggi dan selalu mengikuti perkembangan kebutuhan pelanggan setiap saat, secara konsisten dan akurat (handal) (Nina Rahmayanty, 2012:18). Layanan perpustakaan disebut juga kelanjutan dari kegiatan pengadaan dan pengolahan bahan perpustakaan yaitu setelah bahan pustaka selesai diolah (diproses).

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2014 pasal 1, menyebutkan bahwa Pelayanan perpustakaan adalah kegiatan memberikan bimbingan dan jasa perpustakaan dan informasi kepada pemustaka yang meliputi pelayanan teknis dan pelayanan pemustaka.

Perpustakaan sebagai organisasi jasa, memiliki sasaran utama memberi layanan prima kepada pengguna jasa Perpustakaan, atau yang sering disebut sebagai pemustaka. Dalam konteks Perpustakaan Nasional RI, landasan sasaran kegiatan layanannya mengacu pada Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007, khususnya Bab V Layanan Perpustakaan, Pasal 14 yaitu :

- a) Layanan perpustakaan dilakukan secara prima dan berorientasi bagi kepentingan pemustaka.
- b) Setiap perpustakaan menerapkan tata cara layanan perpustakaan berdasarkan standar nasional perpustakaan.
- c) Setiap perpustakaan mengembangkan layanan perpustakaan sesuai dengan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi.
- d) Layanan perpustakaan sebagaimana dimaksud dengan ayat (1) dikembangkan melalui pemanfaatan sumber daya perpustakaan untuk memenuhi kebutuhan pemustaka.
- e) Layanan perpustakaan diselenggarakan sesuai dengan standar nasional perpustakaan untuk mengoptimalkan pelayanan kepada pemustaka

Dengan demikian untuk mewujudkan sasaran layanan prima dalam melayani pemustaka pada perpustakaan daerah Provinsi Sulawesi Selatan, pustakawan dan tenaga teknis mempunyai unsur penting karena merekalah yang berhadapan

langsung dengan pemustaka. Dalam Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007, Bab VIII, Bagian Kesatu, Pasal 32 tentang tenaga perpustakaan, pustakawan dan tenaga teknis Perpustakaan Nasional RI berkewajiban untuk: a) Memberikan layanan prima terhadap pemustaka; b) Menciptakan suasana perpustakaan yang kondusif; dan c) Memberikan keteladanan dan menjaga nama baik lembaga dan kedudukannya sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya.

## 2. Jenis-jenis pelayanan perpustakaan

Berikut terdapat beberapa jenis pelayanan, yaitu:

a) Pelayanan sirkulasi adalah sebuah bentuk kegiatan pencatatan yang berkaitan dengan pemanfaatan baik dari segi peminjaman maupun pengembalian koleksi perpustakaan dengan tepat waktu untuk kepentingan jasa perpustakaan. (Lasa. 2009:249)

b) Pelayanan referensi

Kata referensi berasal dari bahasa Inggris “*reference*” yang berarti menunjuk kepada, menyebut. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, referensi adalah sumber, acuan, rujukan atau petunjuk. Pelayanan referensi atau pelayanan rujukan merupakan salah satu kegiatan pelayanan dengan cara menjawab pertanyaan dengan menggunakan koleksi referensi, serta memberikan bimbingan untuk menemukan dan memakai koleksi referensi.

c) Pelayanan pendidikan pengguna

Dalam pendidikan pengguna terdapat berbagai macam istilah yang digunakan seperti bimbingan pengguna, pengajaran perpustakaan, petunjuk penggunaan perpustakaan agar pemustaka dapat menggunakan perpustakaan dengan taat dan baik.

- d) Pelayanan digital adalah pelayanan yang diberikan kepada pemustaka dalam bentuk aplikasi *Elfan Bookless* yang dapat didownload dan diakses dimana saja dan kapanpun melalui smartphone.
- e) Pelayanan administrasi adalah pelayanan yang digunakan untuk proses administrasi seperti proses surat menyurat bagi staf perpustakaan, sedangkan untuk pemustaka meliputi: proses pembuatan kartu anggota perpustakaan dan pemberian kartu keterangan bebas pustaka baik dari segi peminjaman maupun tanggungan lainnya.
- f) Pelayanan perpustakaan keliling adalah salah satu layanan yang berhubungan langsung dengan masyarakat sekaligus menjadi barometer keberhasilan penyelenggaraan perpustakaan (Sutarno NS: 2006:90)
- g) Pelayanan deposit adalah pelayanan untuk koleksi terbitan pemerintah atau terbitan lain dari hasil terbitan yang diberikan kepada perpustakaan nasional atau perpustakaan daerah guna mewujudkan peraturan perundang-undangan No. 4 tahun 1990 tentang serah simpan karya cetak maupun karya rekam (Himayah, 2013:2)

Berdasarkan beberapa pendapat di atas, peneliti menyimpulkan bahwa dalam menciptakan kualitas pelayanan yang baik terhadap pemustaka, maka pustakawan sebagai profesi penyedia jasa harus mempunyai kemampuan untuk memberikan pelayanan yang baik dengan pemustaka agar pemustaka merasa lebih diperhatikan dan nyaman berada di perpustakaan dengan kompetensi yang dimilikinya karena baik buruknya sebuah perpustakaan itu berdasarkan kinerja pustakawan itu sendiri.

### 3. Indikator kualitas pelayanan

Kualitas pelayanan perpustakaan akan menjadi semakin baik apabila pustakawan mempunyai kemampuan sebagai perantara/penengah (*intermediary*) yang profesional bagi pemustakannya. Bagaimanapun kemampuan, sikap dan penampilan pustakawan dalam melayani pemustaka sangat menentukan kualitas pelayanan perpustakaan. Ming berpendapat bahwa pustakawan sangat penting perannya dalam menunjang kualitas pelayanan perpustakaan.

Dalam hal ini kualitas pelayanan pemustaka mempengaruhi perilaku serta loyalitas yang diterima pengguna informasi di waktu yang akan datang. Maka dari itu, Perpustakaan yang baik dapat di ukur dari keberhasilannya dalam menyajikan pelayanan yang bermutu kepada pengguna. Semakin baik pelayanannya, semakin tinggi penghargaan yang diberikan kepada perpustakaan (Haryono, 1998: 15-17)

Menurut Lupiyadi (2008:182) indikator kualitas pelayanan terdiri dari lima dimensi, yaitu:

1. Bukti fisik (*Tangible*) merupakan hal-hal yang berkaitan dengan komponen-komponen utama kualitas pelayanan dengan fasilitas fisik, sarana prasarana, serta perlengkapan yang disediakan.
2. Keandalan (*Reability*) yaitu berhubungan dengan kemampuan suatu perusahaan dalam memberikan pelayanan secara akurat dan dapat di percaya.
3. Daya tanggap (*Responsivennes*) merupakan kemauan dalam merespon dan membantu permintaan secara tepat dan cepat.
4. Jaminan (*Assurance*) yaitu meliputi pengetahuan karyawan, keamanan serta kesopanan karyawan.

5. Empati (*Emphaty*) yaitu berkaitan dengan kemampuan karyawan dalam memahami permasalahan serta mengatasi keluhan.

Berdasarkan *International Organization for Standardization* atau ISO 11620-1998 (Purnomowati, 2000: 61-67) kepuasan pengguna menempati urutan pertama dari 29 (dua sembilan) indikator untuk pengukuran kinerja perpustakaan. Kepuasan dapat diartikan sebagai sesuatu keadaan dalam diri seseorang atau sekelompok orang yang telah berhasil mendapatkan sesuatu yang dibutuhkan dan diinginkannya. Bila beberapa pemustaka ditanya tentang apa dan bagaimana tingkat kualitas pelayanan perpustakaan, maka muncul banyak jawaban. Setiap pemustaka mempunyai beberapa penilaian terhadap kualitas pelayanan.

#### **4. Kepuasan pemustaka terhadap pelayanan**

Menurut pendapat Philip Kotler (1997:36) dalam (Harmoko, 2017: 169) "Kepuasan sebagai perasaan senang dan kecewa seseorang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya." Dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2014 pasal 1, menyebutkan bahwa pemustaka adalah pengguna perpustakaan, yaitu perseorangan, kelompok orang, masyarakat, atau lembaga yang memanfaatkan fasilitas layanan perpustakaan. Sedangkan kepuasan pemustaka menurut pendapat Lasa (2009: 155) merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja/hasil yang dirasakan dengan harapannya. Kepuasan pemustaka dipengaruhi oleh kinerja pelayanan, respon terhadap keinginan pemustaka, kompetensi pustakawan, pengaksesan; mudah, murah, cepat dan tepat, kualitas koleksi, ketersediaan alat temu kembali dan waktu layanan.

Berdasarkan beberapa pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa kepuasan pemustaka berasal dari perasaan senang dan kecewa pemustaka dipengaruhi oleh hasil kinerja yang diberikan pustakawan berdasarkan kompetensi yang dimiliki terhadap pemustaka dan merupakan perbandingan antara kinerja/hasil yang diberikan dengan harapan-harapan dan keinginan pemustaka.

### C. Integrasi Keislaman

Pada dasarnya, segala sesuatu itu diatur dan diterangkan oleh Allah SWT dalam Alquran, baik itu adab, pekerjaan atau cara bekerja, ilmu akhirat, ilmu dunia dan semua yang berlaku dalam kehidupan serta bagaimana Alquran menegaskan cara-cara memberikan layanan/berkomunikasi. Sebagaimana yang dinyatakan dalam beberapa ayat-ayat dalam Alquran, yaitu:

QS. Ali- Imran, 3:159

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لَنتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ

Terjemahnya:

*“Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu Berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. karena itu ma'afkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, Maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya.”* (Kementrian Agama RI, Alquran dan Terjemahnya, 2012: 71)

Ayat tersebut mengemukakan sikap lemah lembut Nabi kepada kaum muslimin khususnya mereka yang telah melakukan kesalahan dan pelanggaran dalam perang Uhud. Dan sebenarnya pada saat itu cukup banyak hal yang dapat mengundang emosi manusia untuk marah. Namun, demikian, cukup banyak pula



bukti yang menunjukkan kelembahlembutan Nabi saw agar kaum muslimin tetap dapat saling menjaga tali persaudaraan mereka (Shihab, 2009:309-310)

Muslim meriwayatkan hadits dalam kitab shahihnya no. 2594 dari Aisyah, Nabi bersabda.

إِنَّا لَرَفَقٌ لَا يَكُونُ فِي شَيْءٍ إِلَّا زَانَهُ وَلَا يُنْزَعُ مِنْ شَيْءٍ إِلَّا شَانَهُ

Artinya: “*benar, segala sesuatu yang dihiasi kelembutan akan Nampak indah. Sebaliknya, tanpa kelembutan segala sesuatu akan Nampak jelek*”

Adapun kaitan ayat dan hadist di atas dengan penelitian ini adalah bagaimana pentingnya pustakawan mengikuti suri teladan yang telah dicontohkan oleh Nabi saw dan menjadi pustakawan yang lemah lembut dalam melayani pemustaka karena apabila seorang pustakawan bersikap keras terhadap pemustaka agar seorang pemustaka tidak menjauh sehingga citra perpustakaan itu sendiri tidak baik.

QS. At-Taubah, 9:105

وَقُلْ أَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ وَسَتُرَدُّونَ إِلَىٰ عِلْمِ الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ فَيُنَبِّئُكُمْ بِمَا كُنتُمْ تَعْمَلُونَ

Terjemahnya:

“*dan Katakanlah: "Bekerjalah kamu, Maka Allah dan Rasul-Nya serta orang-orang mukmin akan melihat pekerjaanmu itu, dan kamu akan dikembalikan kepada (Allah) yang mengetahui akan yang ghaib dan yang nyata, lalu diberitakan-Nya kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan."* (Kementrian Agama RI, Al-Quran dan terjemahannya 2012:162).

Ayat di atas menyatakan: “Katakanlah, wahai Muhammad saw., bahwa Allah menerima taubat,” *dan katakanlah juga: “Bekerjalah kamu, demi karena Allah semata dengan aneka amal yang saleh dan bermanfaat, baik untuk diri kamu maupun*

untuk masyarakat umum, *maka Allah akan melihat*, yakni menilai dan memberi ganjaran *amal kamu itu*, dan *Rasul-nya serta orang-orang mukmin* akan melihat dan menilainya juga (Shihab, 2009: 237).

#### Hadist Riwayat Muslim

اٰحْرِضْ عَلٰى مَا يَنْفَعُكَ وَاسْتَعِزْ بِاللّٰهِ وَلَا تَعْجِزْ

Artinya: “Bersemangatlah engkau melakukan hal yang bermanfaat untukmu dan meminta tolonglah pada Allah, serta janganlah engkau malas”

Ayat dan hadist tersebut menegaskan bahwa Allah memerintahkan untuk bekerja dan memperoleh amalan di dunia yakni berupa prestasi. Dan dalam dunia perpustakaan prestasi yang di peroleh oleh pustakawan adalah berupa kinerja dan kemampuan pustakawan dalam melayani pemustaka.

QS. Al-Mujaadalah[58]: 11

يٰۤاَيُّهَا الَّذِيْنَ ءَامَنُوْا اِذَا قِيْلَ لَكُمْ تَفَسَّحُوْا فِى الْمَجْلِسِ فَاَفْسَحُوْا يَفْسَحِ اللّٰهُ لَكُمْ  
وَإِذَا قِيْلَ اَنْشُرُوْا فَاَنْشُرُوْا يَرْفَعِ اللّٰهُ الَّذِيْنَ ءَامَنُوْا مِنْكُمْ وَالَّذِيْنَ اٰتُوْا الْعِلْمَ دَرَجٰتٍ وَاللّٰهُ  
بِمَا تَعْمَلُوْنَ خَبِيْرٌ

Terjemahnya:

“Hai orang-orang beriman apabila kamu dikatakan kepadamu: “Berlapang-lapanglah dalam majlis”, Maka lapangkanlah niscaya Allah akan memberi kelapangan untukmu. dan apabila dikatakan: “Berdirilah kamu”, Maka berdirilah, niscaya Allah akan meninggikan orang-orang yang beriman di antaramu dan orang-orang yang diberi ilmu pengetahuan beberapa derajat. dan Allah Maha mengetahui apa yang kamu kerjakan” (Kementrian Agama RI, Alquran dan Terjemahan, 2012: 543)

Kandungan ayat di atas adalah larangan berbisik di tengah orang lain karena dapat mengeruhkan hubungan harmonis antara sesama serta merupakan ayat yang menuntut akhlak dan menyangkut perbuatan dalam satu majelis agar dapat menjalin hubungan yang harmonis. Allah berfirman: *Hai orang-orang yang beriman, apabila dikatakan kepada kamu oleh siapa pun: “Berlapang-lapanglah, yakni berupayalah dengan sungguh-sungguh walau dengan memaksakan diri untuk memberi tempat orang lain, dalam majelis-majelis, yakni satu tempat, baik tempat duduk maupun bukan untuk duduk, apabila di minta kepada kamu agar melakukan itu maka lapangkanlah tempat ini untuk orang lain dengan sukarela. Jika kamu melakukan hal tersebut, niscaya Allah akan melapangkan segala sesuatu buat kamu dalam hidup ini* (Shihab, 2009: 488-489)



### **BAB III**

#### **METODOLOGI PENELITIAN**

##### ***A. Jenis Penelitian***

Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah penelitian yang bersifat kualitatif melalui pendekatan deskriptif. Metode penelitian kualitatif disebut sebagai metode penelitian *naturalistic* karena penelitiannya dilakukan pada saat kondisi yang alamiah (*natural setting*) dimana peneliti berperan sebagai *human instrument* (Sugiyono, 2018:8).

Penelitian jenis ini biasanya lebih menekankan pada proses dalam penelitian yang dilakukan, bukan pada hasil akhir. Pada dasarnya penelitian kualitatif lebih menekankan pada kedalaman informasi melalui pendekatan deskripsi. (Sugiyono, 2018:213). Dalam penelitian ini, hendaknya peneliti mendapatkan gambaran mengenai kompetensi pustakawan di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Prov. Sulawesi Selatan dalam menunjang kualitas layanan terhadap pemustaka.

##### ***B. Lokasi dan Waktu Penelitian***

Penelitian ini dilaksanakan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan, Jl. Sultan Alauddin, Mangasa, Kecamatan Tamalate, Kota Makassar, Sulawesi Selatan, 90221. Pada bulan Juni sampai Juli 2020.

#### **1. Gambaran umum Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan**

Sejarah berdirinya Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan yang berkedudukan di Makassar pada mulanya hanya merupakan

taman baca, di mana koleksinya merupakan kumpulan dari koleksi Perpustakaan Negara Indonesia Timur (NIT).

Seorang tokoh pendiri di Makassar yaitu Y.E. Tatengkeng berhasil menyelamatkan buku-buku dari Perpustakaan Negara Indonesia Timur, waktu itu bangsa Indonesia masih dalam suasana perang mempertahankan negara kesatuan RI. Beliau lah yang memimpin Perpustakaan Negara yang pertama yaitu pada tahun 1950, jabatan lain yang dipegang adalah kepala kantor kebudayaan yang berada di Makassar.

Berkat perjuangan dan usaha bapak Y.E. Tatengkeng resmilah perpustakaan ini dengan nama Perpustakaan Negara Departemen Pendidikan dan Kebudayaan yang berkedudukan di Makassar, setelah keluarnya surat keputusan Menteri Pendidikan Dan Pengajaran Republik Indonesia Nomor 996 tahun 1956, pada saat itu perpustakaan Indonesia berkedudukan di Benteng Ujung Pandang (Makassar) dengan nama “*Fort Rotterdam*”

Dalam surat keputusan tersebut diuraikan tugas Perpustakaan Negara adalah sebagai berikut:

- a. Tugas-tugas perpustakaan antara lain
  - 1) Merupakan perpustakaan umum untuk seluruh wilayah provinsi.
  - 2) Membantu ikut serta memajukan perpustakaan rakyat setempat.
  - 3) Memberikan dorongan
- b. Perpustakaan merupakan petunjuk khusus bagi pemerintah provinsi setelah daerah bagiannya dalam hal ini peraturan

keputusan-keputusan, pedoman-pedoman, pengumuman-pengumuman resmi dengan menyediakan.

- 1) Lembaran Negara (LN)
- 2) Tambahan Lembaran Negara ( TLN)
- 3) Berita Negara ( BN)
- 4) Tambahan Berita Negara (TBN)
- 5) Lembaran Daerah (LD)
- 6) Buku-buku dan bacaan lain yang dibutuhkan dan rapat dipergunakan instansi-instansi dan kanto-kantor pemerintah.

Perpustakaan Negara berdiri langsung di bawah kepala biro perpustakaan, pada tahun 1961 Perpustakaan Negara berpindah ke jalan Jenderal Sudirman Nomor 55 Ujung Pandang (Makassar) pada gedung baru Pangeran Pettarani yang terletak di tengah-tengah kantor wilayah Departemen Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Sulawesi Selatan dengan luas 508.75 m<sup>2</sup>.

Dalam perkembangan sesuai sejarah terbentuknya sehubungan dari perubahan dari perubahan organisasi Departemen Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 041 tahun 1969, yang memuat struktur organisasi Departemen Pendidikan dan Kebudayaan mulai Kebudayaan Nomor 079/0/1975. Kedudukan Perpustakaan Negara Departemen Pendidikan dan Kebudayaan masih merupakan unit pelaksanaan dari pusat pembina perpustakaan (sebelumnya bernama lembaga perpustakaan) Departemen Pendidikan dan Kebudayaan di Jakarta.

Selanjutnya, pemerintah dalam hal ini Menteri Pendidikan dan Kebudayaan untuk mengorganisasi struktur Departemen Pendidikan dan Kebudayaan seperti dikemukakan di atas yang dicetuskan dalam keputusan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 079/0/1975. Kedudukan Perpustakaan Negara Departemen Pendidikan dan Kebudayaan masih merupakan unit pelaksanaan dari pusat pembina perpustakaan (sebelumnya bernama lembaga perpustakaan) Departemen Pendidikan dan Kebudayaan di Jakarta.

Meninjau kebudayaan ini, maka pemerintah menaruh perhatian untuk lebih memanfaatkan kedudukan perpustakaan negara yang lebih besar di seluruh pelosok tanah air. Akhirnya pada tanggal 23 Juni 1978 Menteri Pendidikan dan Kebudayaan dengan surat keputusan Nomor 0199/0/1978. Perpustakaan Negara yang terbentuk pada tanggal 23 Mei 1956 Nomor 291/03/s perubahan dengan nama Perpustakaan Wilayah Departemen Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Sulawesi Selatan yang diperkuat dengan surat keputusan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan tentang aturan pelaksanaan surat keputusan tersebut yaitu pada tanggal 32 Juni 1979 Nomor 095/1979

Kerangan:

Susunan organisasi dinas perpustakaan dan kearsipan provinsi Sulawesi-selatan terdiri dari:

- a. Kepala Dinas
- b. Sekretariat terdiri dari :

- 1) Sub bagian Keuangan
- 2) Sub bagian Umum dan Kepegawaian
- 3) Sub bagian Program
- c. Bidang Deposit, Pengembangan dan Pengolahan Bahan Perpustakaan
  - 1) Seksi Deposit
  - 2) Seksi Pengembangan Bahan Pustaka
- d. Seksi Pengolahan Bahan Perpustakaan
- e. Bidang Pembina Perpustakaan
  - 1) Seksi Pembinaan Kelembagaan Perpustakaan
  - 2) Seksi Pembinaan Tenaga Perpustakaan
  - 3) Seksi Pengembangan, Pembudayaan Kegemaran Membaca
- f. Bidang Pembinaan Kearsipan :
  - 1) Seksi kelembagaan Kearsipan
  - 2) Seksi Pembinaan SDM
  - 3) Seksi Pengawasan Kearsipan
- g. Bidang Pelestarian Bahan Pustaka dan Kearsipan :
  - 1) Seksi Alih Media Perpustakaan
  - 2) Seksi Konservasi Bahan Perpustakaan
  - 3) Seksi Reservasi Arsip.
- h. Bidang Pengelolaan Arsip:
  - 1) Seksi Pengelolaan Arsip Dinamis
  - 2) Seksi Pengelolaan Arsip Statis
  - 3) Seksi Kajian Kearsipan.



i. Kelompok Jabatan Fungsional yang terdiri dari :

- 1) Fungsional Pustakawan
- 2) Fungsional Arsiparis

Bagang struktur organisasi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan sebagai tercantum dalam lampiran peraturan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari peraturan daerah ini.

Berdasarkan aturan keputusan tersebut di atas berarti Perpustakaan Wilayah Provinsi Sulawesi Selatan setelah mempunyai kedudukan dan status yang kuat, pada tanggal 1 Agustus 1985 kantor Perpustakaan Wilayah Provinsi Sulawesi Selatan Departemen Pendidikan dan Kebudayaan pada jalan Sultan Alauddin KM. 7

Tala'salampang Ujung Pandang dengan luas tanah 3000 m<sup>2</sup> luas ruangan 2.204 m<sup>2</sup> yang terdiri ari beberapa ruangan dan berlantai dua.

Mengingat peran dan fungsi perpustakaan yang sangat penting untuk meningkatkan daya gua menunjukkan seluruh lapisan masyarakat maka dengan Keputusan Presiden Nomor 11 tahun 1989 tanggal 06 Maret 1989 dibentuk Perpustakaan Nasional Sebagai Lembaga Pemerintah Non Departemen (LPNP) yang berkedudukan di bawah dan bertanggungjawab langsung kepada presiden berdasarkan tugas keputusan tersebut maka perpustakaan wilayah di ibukota provinsi yang merupakan suatu organisasi di lingkungan perpustakaan nasional RI yang berada di daerah degan nama perpustakaan daerah.

Dengan adanya Keputusan Presiden Nomor 50 tahun 1997 tanggal 29 Desember 1997 Perpustakaan Daerah Sulawesi Selatan berubah

menjadi Perpustakaan Nasional Provinsi Sulawesi Selatan dengan instansinya naik yaitu dari tipe B ke tipe A dari Eselon IA ke Eselon IIA.

Kemudian dengan munculnya undang-undang Nomor 22 tahun 1997 tentang otonomi daerah. Di mana semua instansi yang berada diwilayah Provinsi Sulawesi Selatan yang diambil oleh pemerintah daerah termasuk Perpustakaan Nasional Provinsi Sulawesi Selatan.

Sesuai dengan Peraturan Daerah Nomor 30 tahun 2001 tanggal, 31 Januari 2001 tentang pembentukan organisasi dan tata kerja Badan Arsip dan Perpustakaan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan. Menjadi Badan Arsip dan Perpustakaan Daerah yang mempunyai tugas dan bertanggungjawab langsung kepada Gubernur Provinsi Sulawesi Selatan.

Dari beberapa tahap pergantian nama Perpustakaan Provinsi Sulawesi Selatan juga memahami pergantian pimpinan mulai dari Perpustakaan Negara sampai menjadi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan.

1. Y.E Tatengkeng mulai 1950-1956
2. P.A Tiendaes mulai 1956-1962
3. Muh. Syafei mulai 1962-1965
4. Mustari sari mulai 1964-1966
5. Ny. Rumagit Lapien mulai 1966-1983 (2 periode)
6. Drs. Idris Kamah mulai 1983-1996 (2 periode)
7. Drs. Athaillah Baderi mulai 1996-1999
8. B.M Legiyo, SH mulai 1999-2000
9. Drs. Zainal Abidin, M.Si mulai 2000-2009

10. Drs. Ama Saing mulai April 2009-April 2013
11. Drs. H. Agus Sumantri mulai Mei 2013-17 Februari 2014
12. Drs. Taufiqurrahman, MM. mulai 17 Februari-30 Januari
13. Drs. H. Abd. Rahman, MM. mulai 1 Februari-31 Juli 2018
14. Moh. Hasan, SH.,MH. mulai 1 Agustus-sekarang.

**a. Bidang Pengolahan Bahan Pustaka**

Strategi kebijakan pengembangan bahan perpustakaan :

- 1) Alokasi anggaran :
  - a) Pengembangan koleksi : 40%
  - b) Belanja lain-lain : 60%
- 2) Pelibatan *stakeholders* terkait pengembangan perpustakaan
- 3) Proses *survey* dalam rangka pemenuhan kebutuhan pemakai antara lain:
  - a) Pengedaran kuesioner kepada para pengunjung perpustakaan
  - b) Menyediakan kotak saran para pengunjung perpustakaan
  - c) Melihat statistik peminjaman bahan pustaka
- 4) Sistem *software* yang digunakan dalam pengolahan bahan pustaka yaitu calis.
- 5) Terbitan literatur sekunder
- 6) Metode yang digunakan dalam pengadaan bahan pustaka yaitu :
  - a) Pembelian
  - b) Sumbangan
  - c) Penerbitan sendiri

**b. Bidang Deposit**

1) Koleksi umum : 42.354 judul/ 349.715 eksemplar Koleksi deposit :

- a) Buku : 8.645 judul/ 11.132 eksemplar
- b) Skripsi : 245 judul/ 175 eksemplar
- c) Tesis : 175 judul/ 175 eksemplar
- d) Laporan Penelitian : 310 judul/ 310 eksemplar
- e) Kaset/CD : 895 judul/ 895 eksemplar

2) Data Pengunjung (pemustaka) : 1.319.078 orang terdiri :

- 1) Tahun 2014 : 320.194 orang
- 2) Tahun 2015 : 325.251 orang
- 3) Tahun 2016 : 338.757 orang
- 4) Tahun 2017 : 332.861 orang
- 5) Tahun 2018 : 2015

Pustakawan:

Organisasi:

3) Data Anggota : 4062 orang

- 1) Tahun 2014 : 775 orang
- 2) Tahun 2015 : 795 orang
- 3) Tahun 2016 : 1123 orang
- 4) Tahun 2017: 1007 orang
- 5) Tahun 2018 : 362 orang

UU No. 3 tahun 2017 tentang sistem pembukaan (belum)

UU No. 43 tahun 2007 tentang perpustakaan (sudah : Perpusnas dan DPK Sulsel)

UU No. 4 tahun 1990 tentang KCKR (sudah).

Adapun layanan yang ada di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan yakni:

A. Layanan Perpustakaan Umum

1. Layanan Sirkulasi
2. Layanan Referensi
3. Layanan Koleksi Umum
4. Layanan *Story Telling* (layanan edukasi dengan cerita)
5. Layanan Koleksi Kurikulum
6. Layanan Koleksi Langka
7. Layanan Surat Kabar/Tabloid
8. Layanan Majalah/Jurnal
9. Layanan Anak
10. Layanan Disabilitas (keadaan keterbatasan mental dan fisik “cedera”)
11. Layanan Audio Visual
12. Layanan Informasi perpustakaan
13. Layanan Bimbingan Sumber Rujukan
14. Layanan Penelusuran Informasi
15. Layanan Komputer Baca

## B. Jam operasional layanan

Senin	08.00 - 11.30 Wita
Selasa s/d Kamis	08.00 - 11.30 Wita
Jumat	08.00 – 11.30 Wita
Istirahat	11.30 - 13.00 Wita
Masuk kembali	13.00 - 22.00 Wita
Sabtu	09.00 - 22.00 Wita
Minggu/Hari libur nasional	Tutup

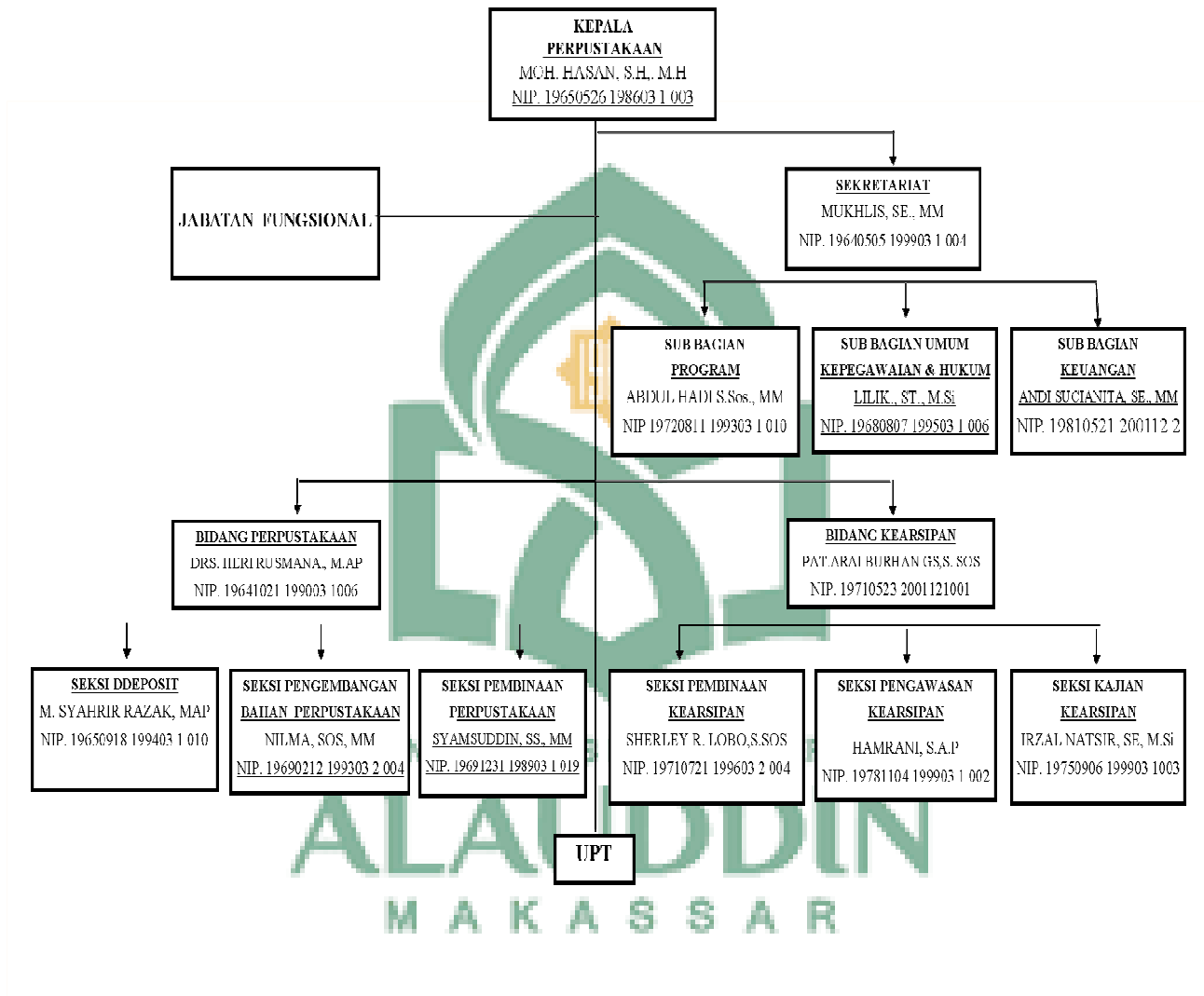
## C. Ketentuan Menjadi Anggota

1. Pelajar/Mahasiswa/karyawan/Masyarakat
2. Menunjukkan KTP/Identitas lainnya
3. Menyerahkan pas foto 2x3 cm
4. Mengisi formulir pendaftaran anggota
5. Setiap anggota perpustakaan harus menaati segala peraturan yang berlaku.

## D. Tata Tertib

1. Setiap pengguna perpustakaan wajib mengisi buku tamu
2. Tas, jaket dan barang bawaan lain disimpan di loker yang disediakan
3. Ruang baca hanya diperbolehkan untuk aktivitas membaca, tidak untuk berdiskusi, tidak membawa makanan dan minuman serta tidak membawa buku tanpa sepengetahuan petugas perpustakaan
4. Pengunjung wajib menjaga ketenangan, keamanan dan kebersihan ruang baca
5. Tidak melipat dan merusak bahan pustaka.

**STRUKTUR ORGANISASI DINAS PERPUSTAKAAN DAN  
KEARSIPAN PROVINSI SULAWESI SELATAN**



### ***C. Sumber Data***

1. Data Primer ialah data yang di peroleh secara langsung dengan cara peneliti terjun langsung ke lokasi untuk observasi dan wawancara adapun informannya yaitu kepala perpustakaan, pustakawan dan pemustaka.

No	Nama	Jabatan
1.	Syamsul Arif, S.Sos., M.AP	Pembinaan Perpustakaan
2.	St. Aliyah, S.Sos., M.M	Pembinaan Perpustakaan
3.	Andi Amriana	Pembinaan Perpustakaan
4.	Rosdiana	Pembinaan Perpustakaan
5.	Dra. Hj. Sitti Hajra	Pengelolaan Bahan Pustaka
6.	Nisfu, S.Sos., M.AP	Pelayanan Umum
7.	Tasrif Nasa	Mahasiswa
8.	Nurhijrah	Mahasiswa

2. Data Sekunder ialah data yang diperoleh secara tidak langsung atau melalui perantara lewat orang lain dan melalui informasi yang terdapat pada dokumen berupa literature, jurnal, artikel, buku dan sebagainya.

### ***D. Metode Pengumpulan Data***

Pengumpulan data adalah metode yang dilakukan untuk memperoleh data yang objektif, lengkap serta kebenarannya dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan apa yang menjadi permasalahan dalam penelelitian ini. Dalam penelitian ini adapun metode yang digunakan dalam pengumpulan data yaitu:



### 1. Observasi

Teknik pengumpulan data dengan observasi digunakan bila, penelitian berkenaan dengan perilaku manusia, proses kerja, gejala-gejala alam dan bila responden yang diamati tidak terlalu besar.

Observasi sebagai teknik pengumpulan data mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain, yaitu wawancara dan kuesioner. Kalau wawancara dan kuesioner selalu berkomunikasi dengan orang, maka observasi tidak terbatas pada orang, tetapi juga pada obyek-obyek alam lain.

Dari segi proses pelaksanaan pengumpulan data, observasi dapat dibedakan menjadi *Participant observation* (observasi berperan serta) dan *non Participant observation*. Selanjutnya dari segi instrumentasi yang digunakan, maka observasi dapat dibedakan menjadi observasi terstruktur dan tidak terstruktur. (Sugiyono, 2017).

### 2. Wawancara (Interview)

Wawancara adalah salah satu teknik pengumpulan data dengan melakukan dialog langsung dengan sumber data, dilakukan secara berstruktur, dimana responden mendapatkan kebebasan dan kesempatan untuk mengeluarkan pikiran, pandangan dan perasaan secara natural (Suryana, 2007).

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal yang responden yang lebih mendalam dan jumlahn respondennya sedikit/kecil (Sugiyono, 2017).

### 3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan metode yang digunakan untuk mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, agenda dan sebagainya (Arikunto, 2002).

Dalam penelitian kualitatif, peran dokumentasi sangat besar, data dari dokumentasi berguna untuk menampilkan kembali beberapa data yang mungkin belum dapat diperoleh melalui teknik pengumpulan data lainnya. Dan data yang berupa dokumentasi bermanfaat dalam mengecek kebenaran kembali agar lebih memudahkan deskripsi (Subandi, 2011).

#### ***E. Instrumen Penelitian***

Instrumen penelitian adalah alat yang digunakan untuk mengumpulkan data dalam suatu penelitian. Instrumen penelitian dalam metode kualitatif adalah peneliti itu sendiri. Peneliti berfungsi menetapkan fokus penelitian, memilih informan sebagai sumber data, melakukan pengumpulan data, menilai kualitas data, analisis data, dan menafsirkan data dan membuat kesimpulan atas semuanya. (Sugiyono, 2013).

Ada beberapa instrument yang digunakan dalam penelitian ini untuk membantu instrument kunci dalam pengumpulan data. Instrument yang dimaksud adalah:

1. Peneliti, menganalisis data yang di peroleh dan dapat mengambil kesimpulan berdasarkan data yang dikumpulkan pada suatu saat.
2. Dokumen, pengumpulan data dengan menggunakan *notebook*, *flashdisk*, dan atau *Leptop* untuk mencatat data-data dalam artikel, buku, jurnal, dan sebagainya yang dianggap penting dan berkaitan dengan penelitian yang akan dibahas.
3. Catatan observasi, mengadakan pengamatan secara langsung untuk mengumpulkan data dengan menggunakan catatan berupa kamera, *notebook*, *hand phone* dan pulpen.
4. Pedoman wawancara (pokok-pokok pertanyaan), karena teknik wawancara yang digunakan adalah semi struktur, maka pedoman wawancara menjadi

acuan pertanyaan pada saat penulis melakukan wawancara dengan informan serta menggunakan alat sederhana seperti *leptop*, *pulpen*, *notebook*, atau *hand phone*.

#### ***F. Teknik Pengolahan dan Analisis Data***

Analisis data adalah aplikasi pemikiran untuk memahami dan menginterpretasikan data mengenai subjek permasalahan yang telah dikumpulkan (Wibisono, 2013). Penelitian kualitatif telah melakukan analisis data sebelum dilapangan guna mendapatkan hasil studi pendahuluan atau data sekunder yang akan digunakan untuk menentukan fokus penelitian meski sifatnya masih sementara (Sugiyono, 2013).

Analisis kualitatif merupakan analisis yang mendasarkan pada adanya hubungan semantic antar variabel yang sedang diteliti. Tujuannya adalah agar peneliti mendapatkan makna hubungan variabel-variabel sehingga dapat digunakan untuk menjawab masalah yang dirumuskan dalam penelitian. Hal ini penting untuk dilakukan karena peneliti kualitatif tidak menggunakan angka-angka seperti kuantitatif (Sarwono, 2006).

Proses pengolahan dan analisis data menurut Emzir (2012) yang menjadi pedoman dalam penelitian ini dimulai dari alur sebagai berikut:

##### **1. Reduksi data**

Reduksi adalah hal yang merujuk pada proses pemilihan, pemfokusan penyederhanaan, pemisahan, dan pengalihan data mentah yang ada dalam catatan-catatan lapangan. Reduksi ini dilakukan dengan cara merangkum data yang di peroleh, memilih bagian-bagian yang pokok, fokus pada bagian yang penting, disederhanakan dan dipisahkan.

## 2. *Data display*

Alur ini merupakan pengumpulan informasi yang tersusun dan bersifat membolehkan pendeskripsian kesimpulan serta pengambilan tindakan. Data yang diperoleh dari hasil reduksi dibuat dalam bentuk laporan. Setelah itu, untuk data hasil observasi laporan tersebut disajikan dalam bentuk teks naratif, transkrip untuk data hasil wawancara, gambar, bagan dan sejenisnya untuk data hasil dokumentasi dan observasi.

## 3. Penarikan kesimpulan

Penarikan kesimpulan atau verifikasi di mana seluruh data yang telah melalui kedua tahap sebelumnya disimpulkan atau di verifikasi secara menyeluruh dan dilakukan secara terintegrasi dan bersama-sama untuk mendapatkan hasil penelitian yang valid.



## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti dengan melakukan pengumpulan data dengan metode penelitian kualitatif dengan menggunakan teknik wawancara secara mendalam yang diajukan kepada beberapa informan yang melibatkan 6 pustakawan dan 2 pemustaka, dokumen-dokumen serta pihak lainnya di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan untuk mendapatkan keterangan-keterangan yang diperlukan dalam penelitian dan menyangkut tentang Kompetensi pustakawan dalam menunjang kualitas pelayanan terhadap pemustaka dan telah didapatkan data-data penelitian yang menunjukkan bahwa kompetensi pustakawan merupakan hal yang sangat diperlukan untuk menunjang kualitas pelayanan terhadap pemustaka sehingga perpustakaan dapat menjadi sebuah layanan masyarakat yang dapat menjadi kebutuhan untuk setiap pemustaka dan dapat meningkatkan kecerdasan masyarakat.

Jabatan fungsional pustakawan adalah jabatan yang mempunyai ruang lingkup, tugas, tanggung jawab, wewenang, dan hak untuk melakukan kegiatan kepustakawanan. Jabatan fungsional pustakawan terbagi atas dua bagian yaitu: 1) Pustakawan tingkat Ahli (Pustakawan Madya, Pustakawan muda, Pustakawan Pertama, dan pustakawan utama); 2) Pustakawan tingkat terampil (Pustakawan Penyelia, Pustakawan Mahir, dan Pustakawan Pelaksana). Dari hasil penelitian di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi selatan yang dilakukan dengan

menggunakan rangkaian pertanyaan wawancara, maka diperoleh data-data sebagai berikut:

**A. Kinerja pustakawan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan berdasarkan kompetensi yang dimiliki ?**

Perpustakaan adalah kumpulan informasi yang bersifat ilmu pengetahuan dan bertujuan untuk melayani masyarakat dalam segala umur dengan dorongan melalui jasa pelayanan. Maka dari itu sebuah perpustakaan dikatakan baik apabila pustakawannya memiliki kompetensi dalam bidangnya masing-masing agar pustakawan dapat mengimplementasikan kesan yang baik.

Pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan sudah banyak pustakawan fungsional dan memiliki kompetensi masing-masing akan tetapi pada observasi awal peneliti menemukan bahwa banyak pustakawan yang sudah memiliki umur tua akan tetapi pustakawan mampu memberikan kinerja berdasarkan kompetensi yang dimilikinya.

Berikut merupakan hasil penelitian lapangan yang dilakukan peneliti di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan yang melakukan beberapa tahapan wawancara:

**1. Pendidikan**

Untuk mendongkrak kualitas sumber daya manusia (SDM), tentunya diperlukan untuk memperbaiki kualitas pendidikannya. Hal ini merujuk pada UU No. 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional, yang

mengemukakan bahwa “Jalur pendidikan terdiri atas 3 jalur yaitu: Pendidikan Formal, Pendidikan Nonformal, dan Pendidikan Informal”.

a) Pendidikan Formal

Sesuai dengan sifatnya, pendidikan ini disebut pendidikan formal yang dapat diakui oleh nasional dan internasional yang ditempuh melalui jenjang pendidikan tertentu secara sistematis, teratur, bertingkat serta dengan mengikuti syarat-syarat yang jelas. Seperti: Pendidikan anak usia dini, Sekolah dasar, Sekolah menengah pertama, Sekolah menengah atas, Perguruan tinggi.

b) Pendidikan Nonformal

Pendidikan ini disebut juga sebagai jalur pendidikan yang ditempuh di luar pendidikan formal yang dapat memenuhi kebutuhan peserta didik secara terstruktur untuk mendapatkan informasi, pengetahuan, latihan, serta bimbingan sehingga dapat bermanfaat bagi masyarakat, keluarga dan negara.

c) Pendidikan Informal

Pendidikan ini disebut sebagai jalur pendidikan sekitar baik itu lingkungan maupun keluarga yang kegiatan belajar mandiri yang dilakukan secara sadar dan bertanggung jawab.

Berdasarkan hasil wawancara pada informan 1 terhadap ibu Rosidana sebagai pustakawan madya menyatakan bahwa:

“jenjang pendidikan merupakan salah satu dasar untuk meningkatkan kompetensi artinya seorang pustakawan harus memiliki pengetahuan dasar dalam bidang ilmu perpustakaan seperti mengetahui sedikit tentang catalog, klasifikasi, pelayanan serta teknologi informasi. Maka dari itu, seorang pustakawan yang tidak memiliki jenjang pendidikan dasar ilmu perpustakaan harus mengikuti diklat dan atau pelatihan kepustakawanan guna memperoleh pendidikan dasar ilmu perpustakaan dan itu sebagai salah satu syarat untuk menjadi pustakawan fungsional.” (Rosdiana, S.Sos., M. AP. Pustakawan madya/Bidang Pembinaan Perpustakaan, Rabu, 24 Juni 2020., Pukul: 10.43)

Pendidikan merupakan faktor yang mencerminkan kemampuan seseorang untuk dapat menyelesaikan suatu pekerjaan. Maka dari itu pendidikan dan pelatihan sangat berpengaruh terhadap peningkatan kualitas kinerja pustakawan seperti *knowledge*, keterampilan serta pembentukan sikap setiap para pustakawan sesuai dengan kebutuhan perpustakaan.

Adapun pernyataan informan 2 oleh Sitti Hajrah yang menyatakan

bahwa:

“untuk menjadi seorang pustakawan tidaklah harus memiliki ijazah sarjana ilmu perpustakaan melainkan boleh dengan berbagai jurusan akan tetapi orangnya harus mampu memiliki sifat professional sesuai dengan bidang yang telah diberikan kepadanya misalnya, pada perpustakaan terdapat orang yang bekerja, yang hanya memiliki jenjang pendidikan SMA akan tetapi kinerjanya justru mengalahkan



lulusan S1. Hal ini dikarenakan lulusan S1 baru memasuki dunia kerja perpustakaan sedangkan yang lulusan SMA sudah lama bekerja dalam perpustakaan ini. Maka dari itu, faktor jenjang pendidikan dapat berpengaruh terhadap kinerja pustakawan berdasarkan banyak tidaknya pengalaman yang didapatkan dalam dunia kerja perpustakaan karena kebanyakan ilmu yang didapatkan di akademik atau dunia kampus berbeda dengan apa yang diterapkan di perpustakaan itu sendiri, artinya dalam dunia kampus kita hanya mendapatkan teorinya saja akan tetapi dalam dunia industri kita langsung menerapkan dengan praktek.” (Dra. Hj. Sitti Hajra. Pustakawan madya/bidang pengolahan bahan pustaka”

Dari hasil wawancara terhadap informan 2 di atas dapat diketahui bahwa pengalaman kerja juga berpengaruh terhadap kinerja pustakawan. Dikarenakan pustakawan yang memiliki pengalaman kerja yang lama akan cenderung memiliki hasil kerja yang bagus dengan kemampuan yang di uji oleh masalah-masalah yang didapatkan di lapangan.

Berdasarkan hasil wawancara dari kedua informan di atas dapat disimpulkan bahwa pada Dinas perpustakaan dan kearsipan provinsi Sulawesi selatan terdapat 2 jenjang pendidikan yang diterapkan yaitu pendidikan formal dan pendidikan nonformal sebagai penunjang kualitas kinerja pustakawan. Selain melalui jenjang pendidikan adapun peningkatan kualitas kinerja pustakawan dilihat dari pengalaman kerja lapangan yang ditempuh. Dikarenakan pustakawan yang memiliki pengalaman kerja cenderung memiliki kinerja yang lebih bagus dibandingkan pustakawan yang belum memiliki pengalaman kerja.

2. Keserasian antara pangkat, jabatan, usia, masa kerja, dan Kompetensi.

a) Pangkat dan Jabatan

Jabatan fungsional pustakawan adalah jabatan yang mempunyai ruang lingkup, tugas, tanggung jawab, wewenang, dan hak untuk melaksanakan kegiatan kepastakawanan. Jabatan fungsional pustakawan terdiri dari: a) Pustakawan tingkat terampil; dan b) Pustakawan tingkat ahli.

Berdasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 9 tahun 2014 pasal 1, disebutkan bahwa: 1) Jabatan Fungsional Pustakawan adalah jabatan yang mempunyai ruang lingkup, tugas, tanggung jawab, wewenang dan hak untuk melaksanakan kegiatan kepastakawanan; 2) Pustakawan adalah Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang diberi tugas, tanggung jawab, wewenang dan hak untuk melaksanakan kegiatan kepastakawanan; 3) Kepustakawanan adalah kegiatan ilmiah dan professional yang meliputi pengelolaan perpustakaan, pelayanan perpustakaan, dan pengembangan sistem kepastakawanan.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan terhadap informan 3 oleh ibu Andi Amriana mengemukakan bahwa:

“untuk menduduki jabatan fungsional pustakawan harus memenuhi syarat-syarat yang telah ditetapkan pimpinan sesuai dengan aturan juknis oleh Perpustakaan Nasional RI agar dapat menduduki jabatan/bidang-bidang

yang ada.” (Andi Amriana/Pustakawan Madya, Kamis, 02 Juli 2020, Pukul: 11.40)

Adapun penentuan kedudukan jabatan disertai dengan tugas pokok pustakawan yang diatur dengan Peraturan bersama Kepala Perpustakaan Nasional RI Nomor 11 tahun 2015 tentang Petunjuk teknis (juknis) jabatan fungsional pustakawan dan angka kreditnya. Yang menjadi bahan acuan serta dapat menjadi pedoman pustakawan dalam pelaksanaan jabatan fungsional. Juknis ini diharapkan dapat membantu pustakawan, tim penilai dan pihak-pihak lainnya dalam memahami dan mengimplementasikan ketentuan yang ada dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2014 tentang jabatan fungsional pustakawan dan angka kreditnya.

Pernyataan Informan 4 oleh Bapak Syamsul Arif mempertegas bahwa :

“kebijakan-kebijakan yang diberikan pimpinan untuk menempatkan pustakawan dapat dilihat dari kemampuan/kompetensi yang dimiliki pustakawan tersebut. Misalnya, pustakawan tersebut memiliki kemampuan di bidang teknologi informasi, maka pustakawan tersebut ditempatkan pada bidang alih media. (Syamsul Arif, Pustakawan Madya/bidang pembinaan perpustakaan, Rabu, 01 Juli 2020, Pukul: 14.00)

Pada kondisi dilapangan kebijakan pembagian jabatan pada bidang tertentu itu diberikan kepada pustakawan-pustakawan yang sudah mampu dibidangnya dapat dilihat dari kemampuan dan kompetensi yang dimiliki pustakawan berdasarkan hasil kinerjanya selama bekerja di perpustakaan.

Berdasarkan pernyataan dari kedua informan di atas dapat disimpulkan bahwa untuk menduduki jabatan fungsional perpustakaan sesuai dengan peraturan Kepala Perpustakaan Nasional RI nomor 11 Tahun 2015 tentang Jabatan fungsional pustakawan dan angka kreditnya. Selain itu juga terdapat kebijakan-kebijakan dari pimpinan yaitu menempatkan pustakawan pada bidang-bidang yang ada berdasarkan kemampuan yang dimiliki pustakawan.

b) Pengaruh umur, masa kerja dengan kompetensi

Umur dan masa kerja merupakan hal yang berkaitan dengan kompetensi yang dimiliki pustakawan. Dikarenakan umur merupakan hal terkait dengan kemampuan fisik seorang pustakawan. Sedangkan masa kerja itu sendiri terkait dengan pengalaman yang didapatkan dalam pekerjaan itu sendiri sehingga didapatkan hasil kinerja yang bagus. Akan tetapi, usia merupakan salah satu penghambat peningkatan kompetensi Pustakawan karena pada usia muda cenderung lebih kuat dari segi fisik dibandingkan dengan pustakawan yang berusia tua. Semakin tua usia seorang pustakawan, maka tingkat produktifitasnya semakin menurun. Hal ini disebabkan karena pada usia tua kekuatan dan tenaga fisik semakin menurun. Akan tetapi Dalam masa kerja itu sendiri yang memiliki faktor tersendiri dalam meningkatkan kemampuan dengan semangat kerja seorang pustakawan.

Berdasarkan hasil wawancara terhadap informan 1 oleh ibu St.

Aliah menyatakan bahwa:

“faktor umur dengan kinerja pustakawan itu tergantung dari orangnya karena apabila umurnya sudah tua tetapi cinta dengan pekerjaannya maka menghasilkan kerja yang bagus tetapi ketika umurnya masih muda dan tidak mencintai pekerjaannya maka tidak akan dapat menghasilkan kerja yang bagus” (St. Aliah, S.Sos., M.M. Pustakawan madya/Bidang Pembinaan Perpustakaan, Rabu, 01 Juli 2020., Pukul: 10.29)

Berdasarkan pernyataan informan di atas dapat diketahui bahwa faktor umur bukanlah alasan untuk menghambat kinerja pustakawan melainkan faktor kecintaannya terhadap pekerjaan tersebut dan kecintaannya itulah yang dapat menghasilkan kinerja yang bagus dikarenakan mempunyai semangat kerja dan tanggungjawab penuh terhadap pekerjaannya.

Ditambah dengan pernyataan oleh bapak Syamsul Arif yang mempertegas dari jawaban informan yang menyatakan bahwa:

“Dalam Perpustakaan faktor umur ada kaitannya dengan kinerja pustakawan berdasarkan lama tidaknya bekerja di perpustakaan karena apabila umurnya tua sedangkan masa kerjanya di perpustakaan masih baru itu pengalamannya kurang sedangkan apabila umurnya tua dan masa kerjanya di perpustakaan juga sudah lama itu berarti semakin bagus karena semakin banyak pengalaman yang didapatkan” (Syamsul Arif, S.Sos., M.AP., Kamis, 02 Juli 2020., Pukul: 13.43)

Sesuai dengan hasil wawancara 2 informan di atas dapat diperoleh informasi bahwa usia, masa kerja sangat berpengaruh terhadap kompetensi seorang pustakawan. Hal ini dikarenakan semakin tua usia pustakawan dan semakin lama kerja di

perpustakaan maka semakin banyak pengalaman yang didapatkan dan itu dapat meningkatkan kompetensi yang dimiliki pustakawan. Akan tetapi, hal ini dapat berbanding terbalik apabila usia seorang pustakawan sudah tua dan baru kerja diperpustakaan karena dipengaruhi oleh faktor fisik yang tidak mendukung terhadap peningkatan kualitas kinerja pustakawan serta tidak memiliki semangat yang tinggi dalam bekerja ataupun tidak memiliki keinginan untuk mengikuti perkembangan zaman.

c) Penghargaan kepada pustakawan

Penghargaan atau reward yang diberikan oleh pimpinan perpustakaan sangatlah penting. Guna meningkatkan semangat para pustakawan dalam menjalankan tugasnya sebagai seorang pustakawan untuk memberikan kinerja yang maksimal.

Sesuai dengan hasil wawancara terhadap informan 1 oleh bapak Syamsul Arif yang menyatakan bahwa:

“pada perpustakaan ini dalam setiap tahunnya ada evaluasi kinerja pustakawan dan untuk pustakawan yang berprestasi akan diberikan penghargaan/reward yang berupa pemberangkatan ke luar Negeri dan juga reward yang berupa uang agar dapat menarik pustakawan untuk bekerja lebih maksimal. Dan Tahun ini seandainya tidak pandemiada 4 orang yang akan diberangkatkan akan tetapi dalam situasi pandemi ini pimpinan masih mengevaluasi mengenai pemberian penghargaan terhadap pustakawan yang berprestasi ” (Syamsul Arif, S.Sos., M.AP., Kamis, 02 Juli 2020., Pukul: 13.50)

Dalam sesi wawancara terhadap informan di atas dapat didapatkan informasi bahwa dalam peningkatan kinerja pustakawan dapat memperoleh penghargaan/reward dari perpustakaan sebagai pustakawan berprestasi berupa hadiah wisata dan uang tunai.

**B. Standar Kompetensi Pustakawan yang perlu dimiliki oleh Pustakawan dalam menunjang kualitas pelayanan terhadap pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan?**

Untuk mengetahui seorang pustakawan mempunyai kompetensi atau tidak, seberapa tingkat kompetensinya diperlukan adanya acuan. Acuan itulah yang disebut standar. Adanya standar kompetensi pustakawan sangat diperlukan paling tidak ada tiga pihak yang mempunyai kepentingan terhadap standar kompetensi pustakawan. Pertama adalah perpustakaan, bagi perpustakaan standar kompetensi pustakawan dapat dipergunakan sebagai pedoman untuk merekrut pustakawan dan mengembangkan program pelatihan agar tenaga perpustakaan mempunyai kompetensi atau meningkatkan kompetensinya. Kedua adalah lembaga penyelenggara sertifikasi pustakawan, bagi lembaga penyelenggara sertifikasi pustakawan, standar kompetensi pustakawan dapat dipergunakan sebagai acuan dalam melakukan penilaian kinerja pustakawan dan uji sertifikasi terhadap pustakawan. Bagi pustakawan standar kompetensi pustakawan dapat dipergunakan sebagai acuan untuk mengukur kemampuan diri untuk memegang jabatan pustakawan.

## 1. Standar kompetensi pustakawan

### a) Kompetensi umum

Kompetensi umum disebut juga sebagai kompetensi dasar yang harus dimiliki oleh pustakawan, dan diperlukan guna menjalankan tugas-tugasnya di perpustakaan, seperti: pengoperasian computer, pembuatan rencana kerja perpustakaan, pembuatan laporan kerja Perpustakaan.

### b) Kompetensi inti

Untuk menjalankan tugasnya di perpustakaan setiap pustakawan harus memiliki kompetensi inti yang merupakan kompetensi fungsional Yang juga merupakan kompetensi yang dibutuhkan untuk mengerjakan tugas-tugas inti sehingga wajib dikuasai oleh pustakawan. Adapun cakupan kompetensi inti berdasarkan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia (SKKNI) bidang perpustakaan meliputi: Kegiatan seleksi bahan perpustakaan, pengatalogan subjek, perawatan bahan perpustakaan, melakukan pelayanan baik sirkulasi maupun referensi, melakukan penelusuran informasi sederhana, promosi perpustakaan, kegiatan literasi informasi, serta dapat memanfaatkan jaringan internet sebagai penunjang kualitas layanan perpustakaan

### c) Kompetensi khusus

Kompetensi khusus merupakan kompetensi yang memiliki sifat spesifik, meliputi: rancangan tata ruang dan perabot perpustakaan, melakukan perbaikan bahan perpustakaan, membuat literatur sekunder dan lain sebagainya.



Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan terhadap informan 1 terkait dengan Standar kompetensi pustakawan oleh ibu Nisfu mengemukakan bahwa:

“baik buruknya kinerja pustakawan dipengaruhi oleh kompetensi yang dimiliki oleh pustakawan. Oleh karena itu untuk menjadi pejabat fungsional pustakawan sudah diharuskan untuk memiliki kompetensi dengan semua bidang yang ada sehingga apabila pustakawan di berikan jabatan yang bergiliran pustakawan sudah siap dengan kompetensi yang dimiliki masing-masing” (Nisfu, S.Sos., M.AP. Pustakawan madya/Bidang Pelayanan umum, jumat, 03 Juli 2020., Pukul: 10.29)

Sesuai dengan hasil wawancara yang didapatkan dari informan 1 di atas dapat disimpulkan bahwa untuk memenuhi kriteria sebagai pejabat fungsional pustakawan harus memiliki kompetensi dari setiap bidang yang ada, akan tetapi dalam penempatan jabatan itu dilakukan secara bergiliran. Artinya dalam Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi selatan jabatan yang diduduki pustakawan pada bidang tersebut itu tidak permanen. Maka dari itu, pustakawan harus siap dengan jabatan pada bidang yang akan diberikan karena baik buruknya kinerja pustakawan itu dipengaruhi oleh kompetensi pustakawan.

informan 2 oleh bapak Syamsul Arif mempertegas pernyataan ibu nisfu terkait standar kompetensi pustakawan yang menyatakan bahwa:

“Dinas perpustakaan dan kearsipan provinsi Sulawesi selatan menggunakan standar kompetensi berdasarkan SKKNI bidang perpustakaan yang dikeluarkan oleh Kementrian Ketenagakerjaan sebagai acuan pustakawan untuk meningkatkan kinerjanya guna

meningkatkan kompetensi pustakawan baik itu pada bidang layanan ataupun bidang pengolahan karena semua bidang ada aturannya didalam SKKNI bidang perpustakaan.” (Syamsul Arif, S.Sos., M.AP., Kamis, 02 Juli 2020., Pukul: 13.50).

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat diperoleh informasi terkait standar kompetensi yang digunakan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi selatan sebagai pedoman yang digunakan dalam meningkatkan kualitas kompetensi pustakawan. Adapun standar yang digunakan yaitu Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia bidang Perpustakaan.

## 2. Kualitas pelayanan perpustakaan

Pelayanan perpustakaan adalah kegiatan memberikan bimbingan dan jasa perpustakaan dan informasi kepada pemustaka yang meliputi pelayanan teknis dan pelayanan pemustaka. Maka dari itu kompetensi pustakawan sangatlah berpengaruh dalam menunjang kualitas pelayanan terhadap pemustaka .

Berdasarkan hasil wawancara terhadap informan 1 oleh ibu St. Aliah terkait pelayanan menyatakan bahwa:

“kompetensi pustakawan sangat berperan penting bagi perpustakaan karena pustakawan adalah orang yang bekerja di perpustakaan yang memiliki tujuan untuk memberikan pelayanan yang baik terhadap pemustaka adapun upaya yang dapat diterapkan dalam peningkatan kualitas pelayanan pemustaka adalah sosialisasi terhadap masyarakat agar masyarakat mengetahui bahwa dalam provinsi Sulawesi Selatan ini ada perpustakaan daerah provinsi yang bersifat umum serta menyediakan berbagai layanan yang dibutuhkan; kompeten di bidang ilmu perpustakaan dan juga mempunyai attitude dalam melayani. ” (St. Aliah,

S.Sos., M.M. Pustakawan madya/Bidang Pembinaan Perpustakaan,  
Rabu, 01 Juli 2020., Pukul: 10.29)

Sesuai dengan hasil wawancara di atas didapatkan informasi tentang pentingnya kompetensi pustakawan sebagai penunjang kualitas pelayanan. Oleh karena itu baik buruknya perpustakaan ditentukan oleh kompetensi pustakawan.

Di tambah dengan pernyataan dari informan 2 oleh ibu Nisfu yang menyatakan bahwa:

“adapun upaya yang perlu dikerjakan dalam peningkatan mutu layanan perpustakaan, yaitu: a) sikap ramah dan penampilan yang baik; b) sosialisasi, agar informasi mengenai perpustakaan dapat diketahui masyarakat; c) pemberian fasilitas yang memadai serta; d) saat ini yang terpenting adalah peningkatan kemampuan teknologi informasi sesuai dengan perkembangan zaman saat ini.” (Nisfu, S.Sos., M.AP. Pustakawan madya/Bidang Pelayanan umum, jumat, 03 Juli 2020., Pukul: 10.29).

Berdasarkan pernyataan dari informan kedua informan di atas dapat diperoleh informasi bahwa kompetensi pustakawan berperan penting dalam peningkatan kualitas pelayanan di perpustakaan karena baik buruknya perpustakaan dipengaruhi oleh kompetensi yang dimiliki pustakawan itu. Adapun upaya yang perlu dikerjakan pustakawan untuk meningkatkan mutu layanan perpustakaan yaitu: sikap pustakawan yang ramah dan berpenampilan baik, kemudian Sosialisasi terhadap masyarakat terkait adanya perpustakaan serta berbagai fasilitas yang diberikan sebagai penunjang kualitas pelayanan.

Berdasarkan pernyataan dari informan 1 dan 2 di atas dapat diperoleh informasi bahwa:

Peningkatan kualitas pelayanan di perpustakaan dipengaruhi oleh pustakawan itu sendiri. Dan adapun upaya yang perlu dikerjakan pustakawan untuk meningkatkan mutu layanan perpustakaan yaitu: sikap pustakawan yang ramah dan berpenampilan baik, kemudian Sosialisasi terhadap masyarakat terkait adanya perpustakaan serta berbagai fasilitas yang diberikan sebagai penunjang kualitas pelayanan.

Pendapat pustakawan oleh Tasrif Nasa selaku informan 3 terkait dengan kualitas pelayanan di Perpustakaan dan Arsip provinsi Sulawesi Selatan berdasarkan hasil wawancara yang mengemukakan bahwa:

“sejauh ini kompetensi pustakawan terhadap perkembangan sistem perpustakaan masih dalam proses adaptasi karena sistem/layanan perpustakaan merupakan hal teknis yang dilakukan guna memenuhi kebutuhan pustakawan agar dapat tercapai kepuasan” (Tasrif Nasa, Mahasiswa, Selasa, 07 Juli 2020., Pukul: 10.30).

Adapun pendapat informan 4 sesuai dengan hasil wawancara mengemukakan bahwa:

“saat ini dengan adanya sistem layanan yang bersifat mobile atau dapat diakses secara daring membuat saya merasa ini merupakan langkah yang sangat besar pada perpustakaan dalam melayani kebutuhan informasi, dikarenakan sistem layanan tersebut membuat saya merasa lebih nyaman karena dapat diakses dengan cepat dan hemat.” (Nurhijrah, Mahasiswa, Rabu, 08 Juli 2020., Pukul: 13.20)

Dari hasil wawancara diatas terhadap informan 3 dan 4 dapat diperoleh informasi bahwa guna meningkatkan kualitas pelayanan terhadap pemustaka itu memerlukan relasi antara pelayanan yang diberikan dengan kompetensi yang dimiliki pustakawan seperti saat ini pemustaka membutuhkan peningkatan layanan dibidang teknologi informasi, maka dari itu perpustakaan mengadakan layanan yang dapat mempermudah pemustaka mendapatkan informasi secara cepat dan hemat, sehingga menjadi suatu tantangan bagi pustakawan dalam meningkatkan kompetensi pustakawan guna menciptakan kualitas pelayanan.



## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### ***A. Kesimpulan***

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti ditempat penelitian dengan fokus penelitian tentang kinerja pustakawan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan berdasarkan kompetensi yang dimiliki serta standar kompetensi apa saja yang diperlukan dalam menunjang kualitas pelayanan terhadap pemustaka.

1. Pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan sudah banyak pustakawan fungsional dan memiliki kompetensi masing-masing akan tetapi pada observasi awal peneliti menemukan bahwa banyak pustakawan yang sudah memiliki umur tua akan tetapi pustakawan mampu memberikan kinerja berdasarkan kompetensi yang dimilikinya. Dari penerapan kompetensi pustakawan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan sudah mulai berjalan dengan adanya beberapa workshop serta diklat yang diberikan kepada pustakawan dan wajib di hadiri berdasarkan dengan jadwal masing-masing. Kompetensi pustakawan sangat berpengaruh terhadap kinerja pustakawan yang dalam hal ini dapat dinilai dari pendidikan; keserasaian antara masa kerja, lama kerja dengan kompetensi; serta penghargaan yang diberikan kepada pustakawan.
2. Agar dapat mengetahui seorang pustakawan mempunyai kompetensi atau tidak, seberapa tingkat kompetensinya diperlukan adanya acuan. Acuan

itulah yang disebut standar. standar kompetensi pustakawan dapat dipergunakan sebagai acuan dalam melakukan penilaian kinerja pustakawan dan uji sertifikasi terhadap pustakawan. Bagi pustakawan standar kompetensi pustakawan dapat dipergunakan sebagai acuan untuk mengukur kemampuan diri untuk memegang jabatan pustakawan. SKKNI ini meliputi tentang kompetensi umum, kompetensi inti, dan kompetensi khusus. Dalam peningkatan kualitas pelayanan terhadap pemustaka diperlukan relasi antara kompetensi dengan pelayanan yang telah disediakan. Maka dari itu upaya yang diperlukan dalam peningkatan kualitas pelayanan terhadap pemustaka berdasarkan kompetensi yang dimiliki pustakawan, meliputi: kemampuan dasar ilmu perpustakaan, kemampuan pustakawan berdasarkan perkembangan teknologi, attitude seorang pustakawan yang harus bersikap ramah dan berpenampilan baik karena dalam perpustakaan pustakawan berusaha untuk memberikan pelayanan prima, memberikan fasilitas yang dibutuhkan pemustaka, serta sosialisasi terhadap masyarakat terkait layanan yang disediakan perpustakaan.

### ***B. Saran***

Dari analisis yang dilakukan peneliti dalam penelitian ini berdasarkan hasil yang didapatkan sesuai dengan data-data yang telah di kumpulkan. Adapun beberapa saran yang ingin peneliti sampaikan sebagai penunjang kualitas pelayanan pemustaka berdasarkan kompetensi yang dimiliki.

1. Pada penelitian di lapangan menunjukkan bahwa dalam pelayanan perpustakaan terhadap pemustaka diperlukan kompetensi/kemampuan pustakawan dan harus mampu beradaptasi dengan perkembangan zaman dalam meningkatkan kualitas pelayanan agar dapat menghasilkan pelayanan prima.
2. Dalam menciptakan kepuasan pemustaka terhadap pelayanan yang diberikan pustakawan harus sering melakukan evaluasi kebutuhan pemustaka agar perpustakaan dapat memenuhi kebutuhan pemustaka sesuai dengan apa yang pemustaka harapkan dan butuhkan guna meningkatkan kualitas pelayanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan.





## DAFTAR PUSTAKA

- Amrullah Hasbana. *Standar kompetensi pustakawan sebagai instrument asesmen jabatan fungsional pustakawan*. Jurnal Al-Maktabah Vol. 16 (Desember, 2017) hal. 68-79. <http://journal.uinjkt.ac.id>.
- Arikunto, Suharsimi. *Prosedur penelitian suatu pendekatan praktik*. Jakarta: Reneka Cipta, 2007
- Batubara, Abdul karim. *Kepuasan pengguna terhadap layanan perpustakaan*. Jurnal Iqra' Vol. 03 No. 01 (Mei, 2009) hal. 9-17 <http://repository.uinsu.ac.id/33/1/vol%2003%20n0.01%202009%20%282%29.pdf>. Di akses pada tgl. 05 November 2019.
- Darmono. *Manajemen Perpustakaan*. Jakarta: Grasindo, 2001. Hal. 134
- Emzir. *Metedologi penelitian kualitatif: Analisis Data*. Jakarta: Raja Grafindo, 2012.
- Erma Awalien Rochmah. *Pengelolaan layanan perpustakaan*. Jurnal TA'ALLUM IAIN Tulungagung Vol. 04 No. 02 (November, 2016). Hal. 277-292. <https://media.neliti.com/media/publication/68005-ID-pengelolaan-layanan-perpustakaan.pdf>. Di akses pada tanggal 30 Januari 2020.
- Fera Amalia. *Kompetensi pustakawan di Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan*. Palembang: UIN Raden Fatah, 2017.
- Harmoko, Sapto. *Analisis tingkat kepuasan pemustaka terhadap kualitas layanan di perpustakaan politeknik kesehatan kementerian kesehatan Yogyakarta*. Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi (JIPI) Vol. 2 No. 2 Tahun 2017. Hal. 164-188. <http://jurnal.uinsu.ac.id>. Di akses pada tanggal 18 Februari 2020.
- Himayah. *Layanan dan pelayanan perpustakaan: menjawab tantangan era teknologi informasi*. Jurnal Khizanah Al-Hikmah Vol. 01. No.01 (Januari-Juni 2013) hal. 1-6 <http://journal.uin-alauddin.ac.id/index.php/khizanah-al-hikmah/article>. diakses pada tanggal 30 januari 2020.
- Hs, Lasa. *Kamus kepustakawanan Indonesia*. Yogyakarta: Pustaka Book, 2009.
- \_\_\_\_\_. *Manajemen perpustakaan sekolah*. Yogyakarta: Pinus Book Publisher, 2009. Hal. 249
- Ikatan Pustakawan Indonesia. *Peran IPI dalam meningkatkan kompetensi pustakawan menuju sertifikasi*. Jakarta: Sagung Seto, 2013.
- Ibrahim, Andi. *Pengantar ilmu perpustakaan dan kearsipan*. Makassar: Gunadarma Ilmu, 2015.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia, Jakarta: Balai Pustaka, 1995.
- Kementrian Agama RI. *PBR AQSYA: Al-Quran dan terjemahannya*. Bandung: Sygma Examedia Arkanleema, 2012.
- kepMenpan 132/KEP/M.PAN/12/2002 Jabatan Fungional Pustakawan. <http://www.menpan.go.id/jdih/permen-kepmen/kepmenpan-rb/file/3058-kepmenpan2002-no-132?start=70> . Diakses pada Tgl. 18 Agustus 2019.
- Koswara. *Dinamika Informasi Era Global*. Bandung: Remaja Rosdakarya, 1998.

- Muhammad Riandy Arsin Siregar. *Kompetensi yang harus di miliki seorang pustakawan (Pengelola perpustakaan)*. Jurnal Iqra': Jurnal perpustakaan dan informasi. Vol. 09 No.02 (Oktober, 2015) hal. 211-222. <http://medianeliti.com>. Diakses pada Tgl. 15 September 2019.
- Nina Rahmayanty. *Manajemen pelayanan prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012.
- Nora Junita Azmar. *Peran pustakawan dalam meningkatkan kualitas layanan di Perpustakaan*. Jurnal Iqra': Jurnal perpustakaan dan informasi. Vol. 09 No.02 (Oktober, 2015) hal. 223-234. <http://medianeliti.com>. Di akses pada Tgl. 15 Maret 2020.
- Nurmalina. *Eksistensidan kompetensi pustakawan*. Jurnal Tamaddun Vol. X, No. 1 (Januari-Juni 2015) hal. 233-237. <http://jurnal.radenfatah.ac.id>. Diakses pada tgl. 23 Juli 2020.
- Parhan Hidayat, *Kompetensi pustakawan dalam perspektif islam*. Jurnal Al-Maktabah Vol. 13, No.1 (Desember 2014) hal. 71-80. Diakses pada Tgl. 20 September 2019.
- Perpustakaan Nasional Republik Indonesia. *Pedoman teknis pusat jasa informasi*. Jakarta: 2018 <https://www.perpusnas.go.id/webforms/uploads/files/18121.pdf> di akses pada tgl. 05 November 2019.
- \_\_\_\_\_. *Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2014 tentang Jabatab fungsional Pustakawan dan angka kreditnya*. Jakarta: Perpustakaan Nasional RI, 2015.
- \_\_\_\_\_. *Peraturan Kepala Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2015 tentang petunjuk teknis jabatan fungsional pustakawan dan angka kreditnya*. Jakarta: Perpustakaan Nasional RI, 2015.
- Quraish Shihab, *Tafsir Al-Misbah*. Jakarta: Lentera Hati, 2009.
- Rizki Halalatin Thoyyibah. *Standart kompetensi pustakawan Perpustakaan Perguruan Tinggi Negeri se Surabaya (Studi deskriptif: Kompetensi Pustakawan Perpustakaan Perguruan Tinggi berdasarkan Standart Kompetensi Kerja Nasional Indonesia di bidang Perpustakaan)*. Jurnal Ilmu Informasi dan Perpustakaan, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Airlangga Surabaya. <http://Journal.Unair.ac.id>. Diakses pada Tgl. 20 September 2019.
- Sarwono, Jonathan. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Ed. 1. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2006.
- Sudarsono, Blasius. *Antologi kepustakawanan Indonesia*. Jakarta: Sagung Seto.2006
- Sugiyono. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta, 2013.
- \_\_\_\_\_. *Metode penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2018.
- Sulistyo-Basuki. *Pengantar ilmu peprustakaan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 1993

- Sutarno, NS. *Manajemen perpustakaan: Suatu pendekatan praktik*. Jakarta: Sagung Seto, 2006.
- Suwarno, Wiji. *Dasar-dasar ilmu perpustakaan: Sebuah pendekatan praktis*. Yogyakarta: Ar-Ruzz media, 2010.
- \_\_\_\_\_. *Perpustakaan dan Buku: Wacana penulisan dan penerbitan*. Yogyakarta: Ar-Ruzz media, 2014.
- \_\_\_\_\_. *Pengetahuan dasar kepustakaan: Sisi penting perpustakaan dan pustakawan*. Bogor: Ghalia Indonesia, 2015.
- Sammosir, Zurni zahara dan iin syahfitri. *Faktor penyebab stress kerja pustakawan pada perpustakaan universitas sumatera utara*. Jurnal pustaha: jurnal studi perpustakaan dan informasi. Vol.4. No. 2 (Desember, 2008) hal. 60-69.



## DAFTAR RIWAYAT HIDUP



**Hasnia**, lahir di Ciniayo pada tanggal 29 Desember 1997, akrab di panggil dengan **Nini**. Penulis merupakan anak ke-2 dari 5 bersaudara, dari pasangan ayahanda **Jafar** dan ibunda **Hanipa**. Penulis mulai memasuki jenjang pendidikan di SD Negeri 102 Inpres Bontokadatto Kabupaten Takalar pada tahun 2003. Kemudian penulis melanjutkan ke jenjang Sekolah Menengah Pertama di SMP Negeri 1 Mangarabombang Kabupaten Takalar

pada tahun 2009 lulus Pada Tahun 2012. Setelah itu, penulis kemudian melanjutkan ke jenjang pendidikan yang lebih tinggi lagi yaitu pada Sekolah Menengah Kejuruan SMK Negeri 2 Takalar Kabupaten Takalar pada tahun 2012 dengan mengambil jurusan Teknik Komputer dan Jaringan (TKJ) dan menyelesaikan pendidikan pada tahun 2015. Pada 2016 penulis melanjutkan pendidikan ke tingkat universitas untuk menimba ilmu yang lebih tinggi lagi di Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, diterima pada Fakultas Adab dan Humaniora pada Jurusan Ilmu Perpustakaan. Sejak menempuh pendidikan dibangku perkuliahan penulis juga aktif pada lembaga kemahasiswaan yaitu Himpunan Pelajar Mahasiswa Takalar (HIPERMATA) pada periode tahun 2016-2020.

**L**

**A**

**M**

**P**

**I**

**R**

**A**

**N**

## **A. Wawancara dengan Informan**

Gambar A.1 wawancara dengan informan 1 ibu Rosdiana sebagai Pustakawan Madya/Pembinaan Perpustakaan.



Gambar A.2 wawancara dengan informan 2 Ibu Sitti Hajra sebagai Pustakawan Madya/Bidang Pengolahan bahan Pustaka.



Gambar A.3 wawancara dengan informan 3 oleh bapak Syamsul Arif sebagai Pustakawan Madya/Pembinaan Perpustakaan.



Gambar A.4 Wawancara dengan informan 4 oleh ibu Nisfu sebagai Pustakawan Madya/Bidang Pelayanan Umum.

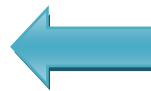




## B. Pelayanan Umum

Gambar B.1 Layanan koleksi Umum

Gambar B.1.1



Gambar B.1.2

Gambar B.1.3





Gambar B.2 Layanan Koleksi Kurikulum



Gambar B.3 Layanan OPAC



Gambar B.4 layanan Sirkulasi





**PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI SELATAN**  
**DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN**  
Jl. St. Alauddin Km.7 Tala'Salapang Telp (0411) 867972, Fax (0411) 867972

Nomor : 070/2317/Dispus Arsip/2020  
Lamp. : -  
Perihal : Persetujuan izin Penelitian

Kepada  
Yth. Dekan Fakultas Adab dan  
Humaniora UIN Alauddin Makassar  
Di.-

Makassar

Menindaklanjuti surat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu satu Pintu Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Nomor : 2962/S.01/PTSP/2020 tanggal 23 Juni 2020 perihal Permohonan Izin Penelitian atas nama :

No.	Nama	Nomor pokok	Jurusan/Program Studi
1.	HASNIAH	40400116053	Ilmu Perpustakaan/S1

Dengan ini kami sampaikan bahwa Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan dapat menyetujui permohonan tersebut selama 1(satu) bulan dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Jam pelaksanaan praktek mengikuti hari dan jam kerja yang berlaku di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan.
2. Menggunakan pakaian rapi , sopan dan tidak diperkenankan menggunakan jeans dan sandal jepit selama melaksanakan praktek.
3. Wajib memberitahukan ke pihak Dinas perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan baik lisan maupun tertulis apabila berhalangan atau tidak dapat melakukan praktek pada hari yang telah disebutkan di atas.
4. Tidak diperkenankan membawa pulang arsip atau dokumen Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan tanpa izin dari Petugas Perpustakaan.

Demikian disampaikan, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Makassar, 25 Juni 2020

a.n. Kepala Dinas,  
Plt. Kepala Bidang Perpustakaan,

Nilma, S.Sos., MM

Pangkat : Pembina Tk. I

NIP. 19690212 199303 2 004



**PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI SELATAN**  
**DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN**

Jl. Perintis Kemerdekaan km. 12 Telp. (0411) 583191, 583095 Fax (0411) 583095 Po Box 1380

Jl. Sultan Alauddin Km-7 (Tala'Salapang) Tlp. 0411-867972, Fax 867972

**MAKASSAR**

---

**KETERANGAN PENELITIAN**

Nomor : B-227 /Dispus Arsip/2020

Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan menerangkan bahwa

Nama : **HASNIA**  
Nomor Pokok : 40400116053  
Program Studi : Ilmu Perpustakaan  
Fakultas : Adab dan Humaniora  
Pekerjaan : Mahasiswa (S1)  
Perguruan Tinggi : UIN Alauddin Makassar  
Alamat : Canrego Kec. Polombangkeng Selatan Kab. Takalar

Yang bersangkutan telah melaksanakan penelitian pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan tanggal 18 Juni 2020 sampai dengan 18 Juli 2020 dalam rangka penyusunan Skripsi dengan judul :

**"ANALISIS KOMPETENSI PUSTAKAWAN DALAM MENUNJANG KUALITAS PELAYANAN TERHADAP PEMUSTAKA DI DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN PROVINSI SULAWESI SELATAN"**

Demikian surat keterangan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Makassar, 23 Juli 2020

a.n. Kepala Dinas,  
Plt. Kepala Bidang Perpustakaan,

Nilma, S.Sos., MM

Pangkat : Pembina Tk. I

NIP. 19690212 199303 2 004





12020193002992

PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI SELATAN  
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**  
BIDANG PENYELENGGARAAN PELAYANAN PERIZINAN

Nomor : 2962/S.01/PTSP/2020  
Lampiran : -  
Perihal : Izin Penelitian

Kepada Yth.  
Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan  
Prov. Sulsel

di-  
Tempat

Berdasarkan surat Dekan Fak. Adab dan Humaniora UIN Alauddin Makassar Nomor : 965/A.I.1/TL.01/06/2020 tanggal 19 Juni 2020 perihal tersebut diatas, mahasiswa/peneliti dibawah ini:

Nama : HASNIA  
Nomor Pokok : 40400116053  
Program Studi : Ilmu Perpustakaan  
Pekerjaan/Lembaga : Mahasiswa(S1)  
Alamat : Jl. Slt Alauddin No. 63 Makassar

Bermaksud untuk melakukan penelitian di daerah/kantor saudara dalam rangka penyusunan Skripsi, dengan judul :

**" ANALISIS KOMPETENSI PUSTAKAWAN DALAM MENUNJANG KUALITAS PELAYANAN TERHADAP PEMUSTAKA DI DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN PROVINSI SULAWESI SELATAN "**

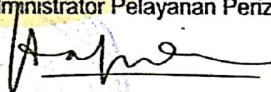
Yang akan dilaksanakan dari : Tgl. 23 Juni s/d 18 Juli 2020

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, pada prinsipnya kami *menyetujui* kegiatan dimaksud dengan ketentuan yang tertera di belakang surat izin penelitian.

Demikian Surat Keterangan ini diberikan agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Makassar  
Pada tanggal : 23 Juni 2020

A.n. GUBERNUR SULAWESI SELATAN  
PIR KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU  
PINTU PROVINSI SULAWESI SELATAN  
Selaku Administrator Pelayanan Perizinan Terpadu

  
**Ir. IFFAH RAFIDA DJAFAR, ST., MT.**  
Nip : 19741021 200903 2 001

Tembusan Yth

1. Dekan Fak. Adab dan Humaniora UIN Alauddin Makassar di Makassar;
2. Peringkat.

SIMAP PTSP 23-06-2020



Jl. Bougenville No.5 Telp. (0411) 441077 Fax. (0411) 448936  
Website : <http://simap.sulselprov.go.id> Email : [ptsp@sulselprov.go.id](mailto:ptsp@sulselprov.go.id)  
Makassar 90231



**KEPUTUSAN**  
**DEKAN FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA UIN ALAUDDIN MAKASSAR**  
Nomor : B-453/A.I.1/TL.00/SK/UK/04/2020  
**TENTANG**  
**DEWAN PENGUJI UJIAN KOMPREHENSIF**  
**TAHUN 2020**

Dekan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Alauddin Makassar setelah :


- Membaca** : Surat Permohonan tanggal 15 April 2020 perihal : Ujian Komprehensif a.n. :  
HASNIA NIM. 40400116053 Jurusan Ilmu Perpustakaan
- Menimbang** : a. Bahwa mahasiswa tersebut di atas telah memenuhi persyaratan Untuk Menempuh Ujian Komprehensif.  
b. Bahwa Untuk Maksud Tersebut pada poin (a) di Atas, Maka Perlu Membentuk Dewan Penguji Komprehensif.  
c. Bahwa mereka yang tersebut namanya dalam penetapan Keputusan ini dipandang cakap dan memenuhi syarat untuk diserahi tugas sebagai Dewan penguji Ujian Komprehensif.
- Mengingat** : 1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;  
2. Peraturan Pemerintah RI. Nomor 66 Tahun 2010 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor. 17 Tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan,  
3. Keputusan Menteri Agama RI. Nomor 289 Tahun 1993 Jo Nomor 202 B Tahun 1998 tentang Pemberian Kuasa dan Wewenang Manandatangani Surat Keputusan;  
4. Keputusan Menteri Agama RI. Nomor 20 Tahun 2014 tentang Statuta UIN Alauddin Makassar;  
5. Peraturan Menteri Agama RI. Nomor 3 Tahun 2018 tentang Perubahan kedua Atas Peraturan Menteri Agama RI. Nomor 25 tahun 2013 tentang Organisasi dan Tata Kerja UIN Alauddin Makassar;  
6. Keputusan UIN Rektor UIN Alauddin Makassar Nomor 200 Tahun 2016 tentang Pedoman Edukasi UIN Alauddin Makassar.  
7. Keputusan Rektor UIN Alauddin Makassar Nomor 202.B Tahun 2019 tentang Kalender Akademik Tahun 2019/2020.

**MEMUTUSKAN**

- Menetapkan** :  
**Pertama** : Membentuk Dewan Penguji Ujian Komprehensif dengan komposisi sebagai berikut :  
Penanggung Jawab : Dr. Hasyim Haddade, S.Ag., M.Ag.  
(Dekan Fakultas Adab dan Humaniora)  
Ketua : Irvan Mulyadi, S.Ag., S.S., MA.  
Sekretaris : Touku Umar, S.Hum., M.I.P.  
Pelaksana : Hj. Hasliah Hasan, S.H., M.H.  
Penguji :  
MK. Dirasah Islamiyah : Dr. Abd. Rahman R, M.Ag.  
MK. Manajemen & Dasar : Sitti Husaebah Pattah, S.Ag., S.S., M.Hum.  
Organisasi Perpustakaan  
MK. Dasar-dasar Organisasi : Dr. A. Ibrahim, S.Ag., S.S., M.Pd.  
Informasi
- Kedua** : Tugas Dewan Penguji Adalah Melaksanakan Ujian Komprehensif terhadap Mahasiswa tersebut sampai Lulus Sesuai dengan Ketentuan dan Peraturan yang Berlaku;
- Ketiga** : Ujian Komprehensif tersebut akan dilaksanakan pada hari / tanggal : Selasa, 28 April 2020.
- Keempat** : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkannya dan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan di dalamnya akan diperbaiki sebagaimana mestinya.

Keputusan ini disampaikan kepada masing-masing yang bersangkutan untuk diketahui dan dilaksanakan dengan penuh tanggung jawab.

Ditetapkan di : Gowa  
Pada tanggal : 20 April 2020

  
Dr. Hasyim Haddade, S.Ag., M.Ag.  
NIM. 40400116053 200112 1 001



Nomor : 965/A.I.1/TL.01/06/2020  
Sifat : Penting  
Lamp. : -  
Hal : **Permintaan Izin Penelitian  
Untuk Menyusun Skripsi**

Gowa, 19 Juni 2020

Kepada Yth.  
Gubernur Provinsi Sulawesi Selatan  
Up. Kepala UPT P2T, BKPMMD Prov. Sul-Sel  
di - Makassar

*Assalamu Alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.*

Dengan hormat disampaikan, bahwa mahasiswa UIN Alauddin Makassar yang tersebut namanya di bawah ini :

N a m a	: HASNIA
Nomor Induk	: 40400116053
Semester	: VIII (Delapan)
Fakultas/Jurusan	: Adab dan Humaniora / Ilmu Perpustakaan
Alamat	: Canrego Kec. Polombangkeng Selatan Kab. Takalar
HP	: 082395896676

bermaksud melakukan penelitian dalam rangka penyusunan skripsi sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana yang berjudul :

**ANALISIS KOMPETENSI PUSTAKAWAN DALAM MENUNJANG KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP PEMUSTAKA DI DINAS PERPUSTAKAAN DAN  
KEARSIPAN PROVINSI SULAWESI SELATAN**

dengan Dosen Pembimbing : 1. Dr. Andi Miswar, S.Ag., M.Ag.  
2. Marni, S.IP., M.IP.

untuk maksud tersebut mahasiswa yang bersangkutan dapat diberi izin mengadakan penelitian di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan dari tanggal 18 Juni 2020 s/d tanggal 18 Juli 2020.

Demikian harapan kami dan terima kasih.

Wassalam



Dr. Hassan Haddade, S.Ag., M.Ag.  
NIP. 19750505 200112 1 001

Tembusan :

1. Rektor UIN Alauddin Makassar;
2. Mahasiswa yang bersangkutan.

**KEPUTUSAN**  
**DEKAN FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA UIN ALAUDDIN MAKASSAR**  
Nomor : B-473/ A.I.1/ TL.00/SK/PP/06/2019  
**TENTANG**  
**PEMBIMBING/PEMBANTU PEMBIMBING PENELITIAN SKRIPSI**  
**TAHUN 2019**

Dekan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Alauddin Makassar setelah :

**Membaca** : Surat Permohonan tanggal 17 Juni 2019 perihal : Pembimbing Penelitian a.n.  
**HASNIA NIM. 40400116053 Jurusan Ilmu Perpustakaan dengan judul skripsi:**

**ANALISIS KOMPETENSI PUSTAKAWAN DI BADAN PERPUSTAKAAN**  
**DAN ARSIP DAERAH KAB. TAKALAR**

- Menimbang** :
- Bahwa mahasiswa tersebut di atas telah memenuhi persyaratan dan ketentuan Pembimbing Penelitian Skripsi;
  - Bahwa dengan terpenuhinya persyaratan dan ketentuan di atas, maka perlu membentuk Pembimbing Penelitian;
  - Bahwa mereka yang tersebut namanya dalam penetapan Keputusan ini dipandang cakap dan memenuhi syarat untuk disertai tugas sebagai Pembimbing Penelitian.
- Mengingat** :
- Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
  - Peraturan Pemerintah RI. Nomor 66 Tahun 2010 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor. 17 Tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan;
  - Keputusan Menteri Agama RI. Nomor 289 Tahun 1993 Jo Nomor 202 B Tahun 1998 tentang Pemberian Kuasa dan Wewenang Manandatangani Surat Keputusan;
  - Keputusan Menteri Agama RI. Nomor 20 Tahun 2014 tentang Statuta UIN Alauddin Makassar;
  - Peraturan Menteri Agama RI. Nomor 3 Tahun 2018 tentang Perubahan kedua Atas Peraturan Menteri Agama RI. Nomor 25 tahun 2013 tentang Organisasi dan Tata Kerja UIN Alauddin Makassar;
  - Keputusan Rektor UIN Alauddin Makassar Nomor 200 Tahun 2016 tentang Pedoman Edukasi UIN Alauddin Makassar.
  - Keputusan Rektor UIN Alauddin Makassar Nomor 293 Tahun 2018 tentang Kalender Akademik Tahun 2018/2019.


**MEMUTUSKAN**

- Menetapkan** :
- Pertama** : Membentuk Pembimbing Penelitian Skripsi Fakultas Adab dan Humaniora UIN Alauddin Makassar dengan komposisi sebagai berikut :
- Pembimbing I : **Dr. Andi Miswar, S.Ag., M.Ag.**  
Pembimbing II : **Marni, S.I.P., M.I.P.**
- Kedua** : Pembimbing bertugas Membimbing Mahasiswa Sampai Selesai
- Ketiga** : Segala biaya yang timbul akibat diterbitkannya Surat Keputusan ini dibebankan kepada Anggaran DIPA UIN Alauddin Makassar Nomor 025.04.2.307314/2019 tanggal 05 Desember 2018 Tahun Anggaran 2019.
- Keempat** : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkannya dan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan di dalamnya akan diperbaiki sebagaimana mestinya.

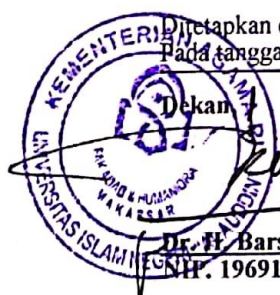
Keputusan ini disampaikan kepada masing-masing yang bersangkutan untuk diketahui dan dilaksanakan dengan penuh tanggung jawab.

Ditetapkan di : Gowa  
Pada tanggal : 17 Juni 2019

Dekan



**Dr. H. Barsihannor, M.Ag.**  
NIP. 19691012 199603 1 003





**KEPUTUSAN**  
**DEKAN FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA UIN ALAUDDIN MAKASSAR**

Nomor : B-357/ A.I.1/ TL.00/SK/SP/03/2020

**TENTANG**

**PANITIA PEMBIMBING DAN PENGUJI UJIAN**  
**SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI TAHUN 2020**

Dekan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Alauddin Makassar setelah :

- Membaca** : Surat Permohonan tanggal 10 Maret 2020 perihal : Ujian Seminar Proposal Skripsi a.n. HASNIA NIM. 40400116053 Ilmu Perpustakaan dengan judul skripsi: ANALISIS KOMPETENSI PUSTAKAWAN DALAM MENUNJANG KUALITAS LAYANAN TERHADAP PEMUSTAKA DI BADAN PERPUSTAKAAN DAN ARSIP DAERAH PROV. SULAWESI SELATAN
- Menimbang** : a. Bahwa mahasiswa tersebut di atas telah memenuhi persyaratan dan ketentuan Ujian Seminar Proposal Skripsi;  
b. Bahwa dengan terpenuhinya persyaratan dan ketentuan di atas, maka perlu membentuk panitia, pembimbing dan penguji;  
c. Bahwa mereka yang tersebut namanya dalam penetapan Keputusan ini dipandang cakap dan memenuhi syarat untuk diserahi tugas sebagai panitia, pembimbing dan penguji.
- Mengingat** : 1. Undang-Undang RI. Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;  
2. Peraturan Pemerintah RI. Nomor 66 Tahun 2010 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor. 17 Tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan,  
3. Keputusan Menteri Agama RI. Nomor 289 Tahun 1993 Jo Nomor 202 B Tahun 1998 tentang Pemberian Kuasa dan Wewenang Menandatangani Surat Keputusan;  
4. Keputusan Menteri Agama RI. Nomor 20 Tahun 2014 tentang Statuta UIN Alauddin Makassar;  
5. Peraturan Menteri Agama RI. Nomor 3 Tahun 2018 tentang Perubahan kedua Atas Peraturan Menteri Agama RI. Nomor 25 tahun 2013 tentang Organisasi dan Tata Kerja UIN Alauddin Makassar;  
6. Keputusan Rektor UIN Alauddin Makassar Nomor 200 Tahun 2016 tentang Pedoman Edukasi UIN Alauddin Makassar.  
7. Keputusan Rektor UIN Alauddin Makassar Nomor 202.B Tahun 2019 tentang Kalender Akademik Tahun 2019/2020.

**MEMUTUSKAN**

- Menetapkan** :  
**Pertama** : Membentuk Panitia, Pembimbing dan Penguji Ujian Seminar Proposal Skripsi Fakultas Adab dan Humaniora UIN Alauddin Makassar dengan komposisi sebagai berikut :  
Ketua : Dr. A. Ibrahim, S.Ag., S.S., M.Pd.  
Sekretaris/Moderator : Ramadayanti, S.IP., M.Hum.  
Pembimbing I : Dr. Andi Miswar, S.Ag., M.Ag.  
Pembimbing II : Marni, S.IP., M.IP.  
Penguji I : Nurlidiawati, S.Ag., M.Pd.  
Penguji II : Ayu Trysnawati, S.IP., M.IP.  
Pelaksana/Anggota : Ali Akbar
- Kedua** : Panitia bertugas mempersiapkan penyelenggaraan Seminar Proposal Skripsi  
**Ketiga** : Seminar proposal dilaksanakan pada hari / tanggal : **Jumat, 13 Maret 2020, Jam 09.00 – 10.30 Wita, Ruang Senat.**
- Keempat** : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkannya dan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan di dalamnya akan diperbaiki sebagaimana mestinya.
- Keputusan ini disampaikan kepada masing-masing yang bersangkutan untuk diketahui dan dilaksanakan dengan penuh tanggung jawab.

Ditetapkan di : Gowa  
Pada tanggal : 10 Maret 2020

Dekan,

  
/ **Dr. Hasyim Haddade, S.Ag., M.Ag.**  
NIP. 197505052001121001



**KEPUTUSAN**  
**DEKAN FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA UIN ALAUDDIN MAKASSAR**

Nomor : B-747/A.I.1/TL.00/SK/UM/08/2020

**TENTANG**  
**PANITIA, PEMBIMBING DAN PENGUJI UJIAN MUNAQASYAH SKRIPSI**  
**TAHUN 2020**

Dekan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Alauddin Makassar setelah :

- Membaca** : Surat Permohonan tanggal 6 Agustus 2020 perihal : Ujian Munaqasyah Skripsi a.n. **HASNIA NIM. 40400116053 Jurusan Ilmu Perpustakaan** dengan judul skripsi : **ANALISIS KOMPETENSI PUSTAKAWAN DALAM MENUNJANG KUALITAS PELAYANAN TERHADAP PEMUSTAKA DI DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN PROVINSI SULAWESI SELATAN**
- Menimbang** : a. Bahwa mahasiswa tersebut di atas telah memenuhi persyaratan dan ketentuan Ujian Munaqasyah Skripsi;  
b. Bahwa dengan terpenuhinya persyaratan dan ketentuan di atas, maka perlu membentuk panitia, pembimbing dan penguji;  
c. Bahwa mereka yang tersebut namanya dalam penetapan Keputusan ini dipandang cakap dan memenuhi syarat untuk diserahi tugas sebagai panitia, pembimbing dan penguji.
- Mengingat** : 1. Undang-Undang RI. Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;  
2. Peraturan Pemerintah RI. Nomor 66 Tahun 2010 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor. 17 Tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan,  
3. Keputusan Menteri Agama RI. Nomor 289 Tahun 1993 Jo Nomor 202 B Tahun 1998 tentang Pemberian Kuasa dan Wewenang Menandatangani Surat Keputusan;  
4. Keputusan Menteri Agama RI. Nomor 20 Tahun 2014 tentang Statuta UIN Alauddin Makassar;  
5. Peraturan Menteri Agama RI. Nomor 3 Tahun 2018 tentang Perubahan kedua Atas Peraturan Menteri Agama RI. Nomor 25 Tahun 2013 tentang Organisasi dan Tata Kerja UIN Alauddin Makassar;  
6. Keputusan Rektor UIN Alauddin Makassar Nomor 200 Tahun 2016 tentang Pedoman Edukasi UIN Alauddin Makassar.  
7. Keputusan Rektor UIN Alauddin Makassar Nomor 202.B Tahun 2019 tentang Kalender Akademik Tahun 2019/2020.

**MEMUTUSKAN**

- Menetapkan** :  
**Pertama** : Membentuk Panitia, Pembimbing dan Penguji Ujian Munaqasyah Skripsi Fakultas Adab dan Humaniora UIN Alauddin Makassar dengan komposisi sebagai berikut :  
Ketua : Dr. Andi Ibrahim, S.Ag., S.S., M.Pd.  
Sekretaris/Moderator : Ramadayanti, S.IP., M.Hum.  
Pembimbing I : Dr. Andi Miswar, S.Ag., M.Ag.  
Pembimbing II : Marni, S.IP., M.IP.  
Penguji I : Nurlidiawati, S.Ag., M.Pd.  
Penguji II : Ayu Trysnawati, S.IP., M.IP.  
Pelaksana : Mubin Nasir, S.E.I.
- Kedua** : Panitia bertugas mempersiapkan penyelenggaraan Ujian Munaqasyah Skripsi
- Ketiga** : Ujian Skripsi / Munaqasyah tersebut akan dilaksanakan pada hari / tanggal : **Kamis, 13 Agustus 2020, Jam 09.00 – 10.30 Wita, Via Aplikasi Daring/Online (Whatsapp/Zoom).**
- Keempat** : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkannya dan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan di dalamnya akan diperbaiki sebagaimana mestinya.

Keputusan ini disampaikan kepada masing-masing yang bersangkutan untuk diketahui dan dilaksanakan dengan penuh tanggung jawab.

Ditetapkan di : Gowa  
pada tanggal : 6 Agustus 2020



**Dr. Hasniah Haddade, S.Ag., M.Ag.**  
NIP. 19780505 200112 1 001